

*Einfach und  
transparent.*

Geschäftsbericht 2010  
Direct Line Versicherung AG



**direct line**

*Versichern kann so einfach sein.*



<b>Inhalt</b>	02	Vorwort
	<b>04</b>	<b>Schwerpunkte 2010</b>
	06	Kunden: Ein Anruf – eine Lösung
	10	Kooperationen: Täglich neue Kunden
	12	Service: Rundum-sorglos-Paket
	14	Innovationen: Überzeugende Begleiter
	16	Vorstand
	<b>20</b>	<b>Unternehmensorgane</b>
	<b>21</b>	<b>Lagebericht</b>
	<b>35</b>	<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>
	36	Bilanz
	38	Gewinn- und Verlustrechnung
	40	Anhang
	48	Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers
	49	Impressum

# ***Einfach und transparent.***

**Geschäftsbericht 2010  
Direct Line Versicherung AG**

Einfachheit und Transparenz – das sind die zentralen Bausteine unseres Erfolgs. Mit dieser Haltung entwickeln wir unsere Produkte, unsere Kommunikation und unsere Organisation. Damit unterscheiden wir uns vom Wettbewerb. Im Zentrum unseres Handelns steht ein Gedanke: Wir möchten die Wünsche unserer Kunden umfassend erfüllen und ihnen einen exzellenten Service bieten.

# VORWORT

## Sehr geehrte Kunden, Partner und Freunde von Direct Line,

unsere Gesellschaft wird immer stärker von Mobilität bestimmt. Durch den Datenfluss im Internet sind Informationen weltweit verfügbar geworden. Die Plattformen und Kanäle des Social Web lassen uns enger zusammenrücken. Und die Verkehrsströme tragen dazu bei, dass wir innerhalb kurzer Zeit große Distanzen überwinden können. Diese Trends haben wir aufgegriffen und aus ihnen konkrete Produkte und Services entwickelt. Direct Line macht ihre Kunden nicht nur mobil, wir bieten ihnen ein Rundumsorglos-Paket. Einfachheit und Transparenz: Hiervon lassen wir uns leiten. Mit diesem Anspruch haben wir unsere Position als drittgrößter Kfz-Direktversicherer in Deutschland erfolgreich behauptet. Unsere Kunden erkennen an, dass wir ihnen auf Augenhöhe begegnen, ihre Wünsche berücksichtigen, ihnen gute, einfache und nachvollziehbare Leistungen bieten.

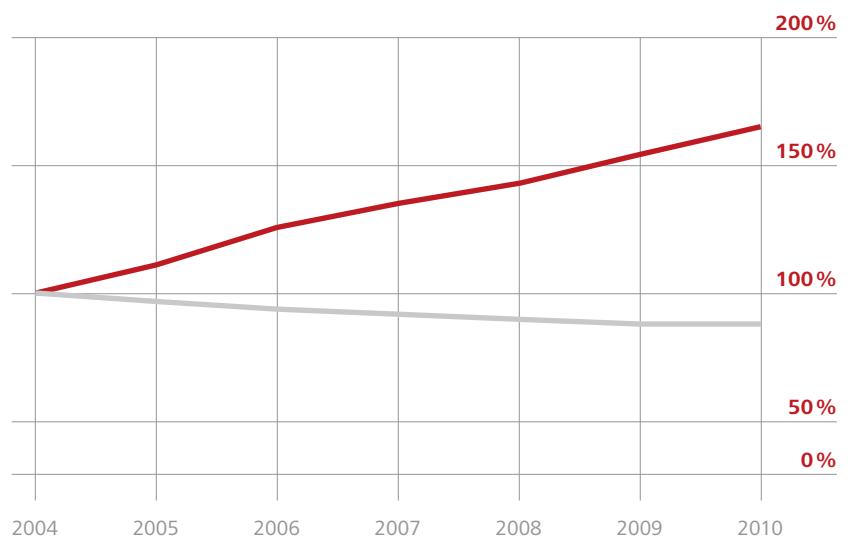
Die deutsche Versicherungswirtschaft besitzt durch ihr Leistungsangebot – die Bewältigung von Risiken einerseits und die Bereitstellung von finanziellen Garantien andererseits – eine bedeutende Rolle. Eine Volkswirtschaft ohne Versicherungsschutz ist genauso wenig vorstellbar wie ein Gemeinwesen ohne funktionierendes Geld- und Kreditwesen. Dieses Bewusstsein spiegelte sich im vergangenen Jahr auch im Geschäftsklima der deutschen Versicherungswirtschaft. Es hat sich von seinem Tief im Jahr 2009 spürbar erholt. Auch bei den Kraftfahrzeugversicherungen, dem mit Abstand größten Zweig der Schaden- und Unfallversicherung, verbesserte sich das Klima mit dem konjunkturellen Aufschwung der Gesamtwirtschaft. Ausschlaggebend für diese Entwicklung dürfte auch das vorläufige Ende der jahrelangen Preissenkungen in der Kraftfahrzeugversicherung sein. Im abgelaufenen Geschäftsjahr war erstmals seit 2005

### Anhaltendes Wachstum

Brutto-Beitragseinnahmen  
Index 2004 = 100

Der Markt für Kraftfahrzeugversicherungen geriet im vergangenen Jahr in Bewegung: Erstmals war bei den Einnahmen wieder ein Zuwachs zu verzeichnen, wenn auch nur um 0,8 Prozent. Direct Line lag mit einer Steigerung von 6,8 Prozent deutlich über diesem Trend. Die Brutto-Beitragseinnahmen beliefen sich auf insgesamt 150,6 Millionen Euro, davon entfielen allein 149,2 Millionen Euro auf die Kfz-Sparte.

— Direct Line  
— Kfz-Versicherungen, insgesamt



ein Wachstum der Brutto-Beitragseinnahmen zu verzeichnen. Trotz eines insgesamt schwierigen Marktumfelds sehen wir für Direct Line weitere Wachstumspotenziale. Bei einer Durchschnittsprämie von 350 Euro je versichertes Fahrzeug reizen bereits geringe Abweichungen zu einem Versicherungswechsel. Vor diesem Hintergrund setzen wir auf eine einfache Tarifstruktur und einen exzellenten Service.

Unsere wachstumsorientierte Strategie hat im Jahr 2010 zu einer Steigerung des Neugeschäfts um 21 Prozent geführt. Die Beitragseinnahmen erhöhten sich um knapp 7 Prozent auf 150,6 Millionen Euro. Damit konnten wir an die positive Entwicklung des vorangegangenen Jahres, das uns aufgrund der so genannten Abwrackprämie ein überdurchschnittliches Plus beschert hatte, anknüpfen. Seit unserem Markeneintritt im Jahr 2002 befinden wir uns in einem insgesamt stabilen Aufwärtstrend und erreichten im abgelaufenen Geschäftsjahr nach handelsrechtlicher Rechnungslegung den Break-even. Unser weiterer Weg wird nicht allein aufgrund des schwierigen Marktumfelds von Veränderungen geprägt sein. Einem Beschluss der Europäischen Union (EU) folgend wird sich unsere Muttergesellschaft – die Royal Bank of Scotland – bis zum Jahr 2013 von verschiedenen Beteiligungen trennen, unter anderem von ihrer Versicherungssparte. Mit hoher Wahrscheinlichkeit erfolgt dies durch einen Börsengang.

Heute betreuen wir 834.114 Versicherungsverträge. Diese Zahl ist das eindrucksvolle Ergebnis unserer konsequenten Kundenfokussierung und der daraus resultierenden Zufriedenheit unserer Kunden. Der vorliegende Geschäftsbericht zeigt, wie diese Fokussierung zugleich unsere Produkte und Prozesse bestimmt. Einfach und transparent sollen sie sein. Dieses Leitmotiv begleitet die Mitarbeiter von Direct Line in ihrer täglichen Arbeit. Mit flachen Hierarchien, einer offenen Kommunikation und größtmöglicher Eigenverantwortung schaffen wir eine Grundlage für ausgezeichnete Leistungen. Allen Mitarbeitern danke ich für ihr überdurchschnittliches Engagement gegenüber unseren Kunden und ihrem Arbeitgeber Direct Line.



Mein Dank gilt gleichermaßen unseren Kooperationspartnern. Auch sie haben zur positiven Entwicklung von Direct Line nachhaltig beigetragen. Ein besonderer Dank gebührt unseren Kunden, die uns mit Vertrauen begegnen und unsere weitere Entwicklung durch ihr Feedback positiv begleiten. Sie können sich auch in Zukunft auf Direct Line verlassen!

Ihr

Uwe Schumacher  
Vorstandsvorsitzender  
Direct Line Versicherung AG



***„Unsere Strategie beruht darauf,  
dass wir uns auf unsere  
Kernkompetenz konzentrieren –  
Autoversicherungen. Genau das  
macht Direct Line erfolgreich.“***

*Uwe Schumacher, Vorstandsvorsitzender*

Direct Line mit Sitz in Teltow bei Berlin ist die drittgrößte Kfz-Direktversicherung in Deutschland. Das Unternehmen betreut mit seinen 350 Mitarbeitern heute über 400.000 Kunden. Das Portfolio umfasst Kfz-Tarife, Verkehrsrechtsschutz und Schutzbriefe für private Auto- und Motorradbesitzer. Darüber hinaus bietet Direct Line private Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen an.

## ***Wir sprechen die Sprache unserer Kunden.***

*Direct Line kennt alle regionalen Besonderheiten – zwischen Flensburg und Passau, Aachen und Görlitz. Unsere Teams fokussieren sich auf eine Region und garantieren eine standortbezogene Betreuung. Es ist unser Ziel, bei jedem Anliegen schon im ersten Gespräch eine Lösung zu finden.*







*Sehr gut: Erstmals ließ sich Direct Line im vergangenen Jahr von der „ServiceRating GmbH“ bewerten.*



*Note 2,1: Vom TÜV Saarland erhielt Direct Line das Siegel „Service tested: gut“.*



*1. Platz: Gleich fünfmal landete Direct Line bei der Beurteilung des Beitragsniveaus durch „Finanztest“ ganz vorn.*



*Sieger: In der „Autozeitung“ (Ausgabe 24/2010) errang Direct Line den Testsieg bei Zweitwagenversicherungen.*

## EIN ANRUF – EINE LÖSUNG DAS IST KUNDENORIENTIERUNG

„1, 2, 3 – Versichern kann so einfach sein“: Unter diesem Motto startete Direct Line im Herbst 2010 eine breit angelegte Werbekampagne. Sie stand ganz im Zeichen von Einfachheit und Transparenz und setzte kurz vor dem 30. November, dem Stichtag für einen Wechsel der Autoversicherung, klare Akzente im Wettbewerb um Neukunden. Mit der Kampagne verfolgte Direct Line das Ziel, das Unternehmen noch stärker auf die Wünsche und Erwartungen der Kunden auszurichten. Denn weiteres Wachstum ist nur durch erfolgreiche und nachhaltige Kundenbeziehungen möglich.

### Fokus auf Kundenerwartung

Die Grundvoraussetzung für eine Verbesserung der Kundenorientierung war bereits im März geschaffen worden: Direct Line strukturierte die gesamte Serviceorganisation neu. Seitdem ist das Unternehmen noch weitaus schlagkräftiger aufgestellt als vorher. Den Ausgangspunkt dieses Veränderungsprozesses markierte eine einfache Überlegung: Was erwarten die Kunden im Idealfall? Ganz sicher kein Callcenter mit endloser Warteschleife und Weiterleitung von einem Kundenbetreuer zum nächsten.

### Regionale Zuständigkeit

Die Antwort klingt überraschend einfach: Ein Anruf – eine Lösung. Und ein kompetenter Ansprechpartner für den Kunden. Vor diesem Hintergrund hat Direct Line die bisherige Trennung zwischen telefonischer und schriftlicher Bearbeitung aufgelöst. Gleichzeitig wurden Regionalteams geschaffen. In ihnen hat das Unternehmen das Know-how seiner Mitarbeiter gebündelt und garantiert so die bestmögliche Beratung und Betreuung. Durch ein intelligentes Routing werden die Anrufe genau an die richtige Stelle geleitet und lassen sich effektiv und effizient bearbeiten.

### Bestmöglicher Service

Und darum geht es schließlich: exzellenten Service für die inzwischen über 400.000 Kunden. Zur weiteren Verbesserung der Servicequalität und des internen Workflows werden unterschiedliche Instrumente herangezogen, beispielsweise Auditierungen, Qualitätsbefragungen und Qualitätszirkel. Darüber hinaus nutzt Direct Line eine Reihe von Portalen und Kanälen im Bereich Social Media, um Feedback zu sammeln und das Angebot zielgerichtet weiterzuentwickeln. „Dass diese Anstrengungen positive Früchte tragen, dokumentiert nicht zuletzt die Loyalität unserer Bestandskunden: Die Zahl der Vertragsverlängerungen erhöhte sich von 85 Prozent im Geschäftsjahr 2009 auf 87 Prozent im Jahr 2010“, so Anke Schiller, Direktorin Kunden- und Schadenservice sowie Personal und Allgemeine Dienste.

### Qualifizierte Mitarbeiter

Entscheidend für exzellenten Service ist die Qualifikation der Mitarbeiter. Jedem von ihnen standen im abgelaufenen Geschäftsjahr fünf Trainingstage zur Verfügung. Insgesamt kamen 2.500 Trainingsstunden zusammen, um der neuen Struktur Leben und Inhalt zu geben. Das geschah bei laufendem Betrieb und wurde auch durch umfangreiche Neueinstellungen ermöglicht. Die Zahl der Mitarbeiter wuchs um mehr als 10 Prozent. Auch das ist Ausdruck der Kundenorientierung und der Unternehmensphilosophie. Direct Line will sicherstellen, dass jedem Kunden auf seine Anfrage hin eine fallabschließende Lösung mit nur einem Ansprechpartner ermöglicht wird.

### Individuelle Bearbeitung

Die Kundenbetreuer besitzen einen ausgeprägten Handlungsspielraum. Das fördert zum einen die Eigenverantwortung und trägt zum anderen zu einer schnellen Bearbeitung der Anfragen bei. Die Untersuchung der Servicequalität durch die „ServiceRating GmbH“ (Köln) bewertete das Personalmanagement der Direct Line vor diesem Hintergrund mit der Note „sehr gut“. Und noch ein anderes Ergebnis dokumentiert den Erfolg von Neustrukturierung und Mitarbeiterqualifikation: Die Abbruchquote bei eingehenden Anrufen verringerte sich um 27,5 Prozent.

### Hohe Identifikation

Das Prinzip der Eigenverantwortung unterstützt Direct Line mit einem innovativen Arbeitszeitmodell, das die tägliche Arbeitszeit in einen Pflichtteil und einen variablen Teil splittet. Der Pflichtteil gewährleistet die Erreichbarkeit für alle Kunden. Der variable Teil kann von den Mitarbeitern zeitlich selbst bestimmt werden und trägt zur Förderung der Work-Life-Balance bei. Qualifizierungsmaßnahmen und die Einbindung in Entscheidungsprozesse sorgen für eine höhere Identifikation der Mitarbeiter mit ihrem Arbeitgeber Direct Line. Wie die jährlich durchgeführte Mitarbeiterbefragung

bestätigte, erhöhte sich das Engagement allein im Kundenservice um 10 Prozent. Beste Voraussetzungen für eine weiterhin überragende Servicequalität.

### Vorbildliche Familienorientierung

Um den Wünschen und Erwartungen der Kunden zu entsprechen, müssen die Mitarbeiter von Direct Line flexibel agieren. Vor allem die Vereinbarkeit von Familie und Beruf steht dabei im Fokus. „Unsere Mitarbeiter sollen ihren Aufgaben im Arbeitsleben und in der Familie gleichermaßen gerecht werden können. Dafür möchten wir die erforderlichen Rahmenbedingungen schaffen“, so Anke Schiller, Direktorin Kunden- und Schadenservice sowie Personal und Allgemeine Dienste. Das Arbeitsumfeld soll dazu beitragen, die Mitarbeiter zu Spitzenleistungen zu motivieren. Nur so lässt sich der eingeschlagene Weg konsequent weitergehen.




Im August 2010 wurden die bisherigen Anstrengungen für eine optimale Work-Life-Balance erstmals vom Audit „berufundfamilie“ zertifiziert. Das im Jahr 1998 von der Hertie-Stiftung initiierte Audit unterstützt Unternehmen bei der Umsetzung einer familienbewussten Personalpolitik. Auf diese Zertifizierung ist Direct Line stolz. Doch damit nicht genug: Direct Line hat konkrete Ziele formuliert, um die Anforderungen des Zertifikats auch künftig erfüllen zu können. Die Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz zählt ebenso dazu wie die Unterstützung von Eltern und pflegenden Angehörigen, neue Teilzeitmodelle, verlängerte Betreuungszeiten, eine vierjährige Elternzeit und die Schaffung eines Eltern-Kind-Zimmers.

***Erfolg ist für uns, wenn unsere Kunden mehr als zufrieden sind.***

*Unser Service ist geprägt von der hohen Identifikation und Qualifikation unserer Mitarbeiter. Mehr als 400.000 Kunden verlassen sich auch deshalb auf Direct Line. Unkompliziert und schnell wird jedes Anliegen erledigt.*





***Neues Auto mit allen  
Extras, Versicherungsschutz  
inklusive.***

*Ob zu zweit im Cabrio oder mit der Familie im Kombi – über unsere Kooperationspartner im Autohaus gibt's die passende Versicherungspolice beim Neuwagenkauf gleich dazu. Eine Partnerschaft, die überzeugt. Schon ein Anruf genügt.*

## TÄGLICH NEUE KUNDEN PARTNERSCHAFTEN AUF ERFOLGSKURS

Attraktive Produkte und optimaler Service, exklusive Telefonnummern und schnelle Reaktionszeiten – mit diesen Leistungen überzeugt Direct Line ihre inzwischen 14 Kooperationspartner. Sie haben sich zu einer festen Größe entwickelt, darunter sowohl bekannte Automarken als auch Finanzdienstleister mit hoher Affinität zu Fahrzeugversicherungen. Im Rahmen der Partnerschaften generierte Direct Line im zurückliegenden Jahr einen Neugeschäftsanteil von nahezu 20 Prozent. Seit 2004 hat der Vertriebskanal Partnerschaften eine zunehmende Bedeutung erlangt. Der Versicherungsbestand von Direct Line weist allein in diesem Segment rund 53.000 Verträge aus. Das entspricht 12 Prozent des Gesamtbestands.

### Vertrag beim Neukauf eines Fahrzeugs

Ganz oben rangiert die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern aus der Automobilbranche. Über sie gewinnt Direct Line täglich neue Kunden. Denn bei jedem Autokauf hat der Händler die Möglichkeit, seinem Kunden mit nur einem Telefonat ein maßgeschneidertes Versicherungsangebot von Direct Line zu vermitteln. Viele Kunden aus diesem Vertriebsweg haben sich von dem besonderen Service und den attraktiven Konditionen überzeugen können. Mit einer Vielzahl von Autohändlern besteht inzwischen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. „Wir werden als zuverlässiger Versicherer empfohlen“, so Marc Schumacher, Direktor Marketing und Vertrieb.

### Ergebnis bleibt stabil

Nach dem Boomjahr 2009 konnte Direct Line das Ergebnis 2010 nicht zuletzt auch durch Vertragsabschlüsse über Kooperationspartner stabilisieren. Im Geschäftsjahr 2009 hatte das im Rahmen der so genannten Abwrackprämie entwickelte Angebot „12 für 10“ einen erheblichen Wachstumsschub ausgelöst. Bewährt haben sich vor allem die Kooperationen mit der RCI Banque, der Finanzierungsbank am deutschen Markt für Renault und Nissan, und dem FFS Versicherungsdienst, der Finanzierungsbank für Hyundai- und Subaru-Händler.

### Kooperationen mit Maklern

Parallel zu den Kooperationspartnern aus der Automobilbranche hat Direct Line stabile Verbindungen zu Maklergruppen geknüpft und ausgebaut. Dass sich Direktversicherung und persönliche Betreuung durch Makler nicht widersprechen, zeigen die Partnerschaften eindrucksvoll auf. Gerade in der Kfz-Versicherung, die stark von Wechseln geprägt ist, legen die Makler hohen Wert auf eine zuverlässige, unkomplizierte und standardisierte Abwicklung. Diese Anforderungen erfüllt Direct Line und bietet obendrein ein überzeugendes Leistungsportfolio.

### Fünf neue Partnerschaften

Das Neugeschäftsvolumen über die Makler-Kooperationen hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr um 27 Prozent erhöht. Zum Ergebnis trugen neben MLP und DEMA, zwei der größten Finanzdienstleistungsunternehmen, die Partnerschaften mit FidesSecur, Inobroker, Der Sachpool und Interlink maßgeblich bei. Bei Sachpool und Interlink handelt es sich um Partnerschaften, deren Grundstein erst im Verlauf des Jahres 2010 gelegt wurde. Hinzu kamen Kooperationen mit Conopera, DMU und Innofinance. Auch sie sollen ausgeweitet werden.

### Erfolgreich punkten

Seit dem Jahr 2008 besteht eine Kooperation mit PAYBACK, dem führenden Bonusprogramm in Deutschland. Beim Abschluss einer Direct Line Versicherung, sei es über Internet oder Telefon, können PAYBACK-Kunden wertvolle Punkte sammeln. Rund 30.000 Kunden nahmen diese Gelegenheit im zurückliegenden Geschäftsjahr wahr.

### Beste Voraussetzungen

Der Erfolg der Partnerschaften beruht auf der Philosophie von Direct Line: Erstklassige Produktqualität und günstige Prämien, eine unkomplizierte und schnelle Abwicklung sowie exzellenter Kundenservice stärken die Position als drittgrößter Kfz-Direktversicherer in Deutschland. Dabei erweist sich das Geschäftsmodell des Unternehmens als Vorteil. Direct Line ist von einem Standort aus aktiv und kann auf alle Anforderungen schnell, zuverlässig und konsequent reagieren.



### MLP Service Award 2010

*Zum zweiten Mal in Folge wurde Direct Line im Jahr 2010 als eines der besten serviceorientierten Versicherungsunternehmen von der MLP Finanzberatung ausgezeichnet. MLP ist eines der führenden Beratungshäuser am deutschen Markt. Die rund 1.800 MLP-Makler beurteilten den Service von Direct Line unter den Aspekten Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit und Kompetenz.*

## RUNDUM-SORGLOS-PAKET UMFASSENDE UNTERSTÜTZUNG IM SCHADENFALL

Seit dem Jahr 2009 können die Kaskoversicherten ein besonderes Angebot nutzen: Ihnen steht der kostenfreie „Platin Schadenservice“ zur Verfügung. Direct Line übernimmt die vollständige Organisation der Schadenregulierung – und sorgt dafür, dass die Kunden mobil bleiben.

### Platin Schadenservice

Neben den Standardleistungen der Schadenregulierung in der Kaskoversicherung oder im Haftpflichtschadenfall kümmert sich Direct Line im Rahmen des Platin Schadenservice unter anderem um die Auswahl der Partnerwerkstatt bei einem der 600 DEKRA-zertifizierten Karosserie- und Lackierfachbetriebe, organisiert den Hol- und Bringservice für das Unfallfahrzeug und stellt ein Ersatzfahrzeug zur Verfügung bzw. begleicht den Nutzungsausfall für die Dauer der Reparatur in der Haftpflichtversicherung. Alles erfolgt kostenlos. Die Partnerwerkstatt gewährt 6 Jahre Garantie auf alle Reparaturleistungen bzw. tritt in die Herstellergarantie ein. Ein Rundum-sorglos-Paket für den Fall des Falles, mit dem Direct Line den Wünschen ihrer Kunden entspricht.

### Zufriedenheit messen

Kundenzufriedenheit ist Direct Line ein wichtiges Anliegen. Um sie kontinuierlich zu verbessern und die Wettbewerbsposition weiter zu optimieren, führt das Unternehmen regelmäßig telefonische Befragungen durch. Das Ziel: den Grad der Zufriedenheit zu ermitteln und das Serviceangebot kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Kunden erleben Direct Line als kompetent, schnell und erreichbar, lautet überwiegend das Feedback. Die Erreichbarkeit spielt vor allem im Schadenfall eine wichtige Rolle. Die im Verlauf der Befragungen erzielten Ergebnisse bestärkten Direct Line auf ihrem Weg. Mehr als 90 Prozent der Kunden sind zufrieden, sie erleben das Unternehmen in Notsituationen als glaubwürdig und hilfreich.

### Richtige Balance

Schnelle Erreichbarkeit, hohe Reaktionsgeschwindigkeit, individuelle Lösungen – so funktioniert erfolgreiches Schadenmanagement. Denn der Schadenfall ist der Moment der Wahrheit, in dem sich das Leistungsversprechen für den Kunden konkretisiert und der sich letztlich nachhaltig auf die Kundenbindung auswirkt. Gleichzeitig stellen die Schäden und ihre Bearbeitung den größten Kostenfaktor dar, da ein Großteil der Prämieinnahmen aufgewendet werden muss, um die Ansprüche der Kunden und Geschädigten zu befriedigen. Zwischen Kosten und Leistung hat Direct Line genau die richtige Balance gefunden.



***Egal was passiert, unsere Kunden bleiben immer mobil.***

*Ein Moment der Unaufmerksamkeit genügt und schon kracht es. Wenn der Schadenservice von Direct Line ins Spiel kommt, ist das alles kein Problem. Wir kümmern uns um den Transport zur Werkstatt – und natürlich um ein Ersatzfahrzeug.*



# ÜBERZEUGENDE BEGLEITER APP, BLOG UND PRODUKTINNOVATIONEN

Einfacher geht es nicht: Mit der „Autounfall“-App gelingt die Schadenaufnahme einfach und schnell. Sie trägt dazu bei, nach einer Panne oder einem Unfall einen klaren Kopf zu bewahren und alle erforderlichen Schritte von unterwegs einzuleiten. Entwickelt wurde die mobile Anwendung von Direct Line. Sie steht kostenlos zur Verfügung – und das nicht nur für Kunden des Unternehmens.

## Besonderer Service

Über das Hauptmenü wählt der Nutzer aus, ob es sich um einen Unfall mit Personenschaden, einen Unfall mit Blechschaden oder eine einfache Panne handelt. Intuitiv kann er sich durch die einzelnen Bedienungsschritte führen lassen. Das spart nicht nur Zeit, sondern schont vor allem die Nerven. Darüber hinaus enthält die App eine Übersicht über alle wichtigen Kontaktnummern von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr und Partnerwerkstätten. Mit der App hat Direct Line als eine der ersten deutschen Versicherungen eine mobile Anwendung entwickelt, die einfach zu bedienen ist und sich als praktische Unfallhilfe erweist. „Damit bieten wir unseren Kunden, aber natürlich auch allen anderen Autofahrern einen ganz besonderen Service“, so Anke Schiller, Direktorin Kunden- und Schadenservice sowie Personal und Allgemeine Dienste.

## Informativ und unterhaltsam

Es gehört zum Selbstverständnis von Direct Line, die Serviceleistungen und die Kommunikation mit den Kunden kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zunehmend nutzt das Unternehmen die Plattformen und Kanäle im Social Web. Dabei geht es zum einen um Transparenz, zum anderen um die Möglichkeit, unmittelbares Feedback einzuholen. Im Zentrum der Kommunikation steht ein Blog: Seit Juni 2008 widmen sich bis zu sieben Blogger den unterschiedlichsten Themen – gleichermaßen informativ wie unterhaltsam. Im Jahr 2009 wurde eine Präsenz bei Facebook, Twitter und YouTube aufgebaut. In diesen zwei Jahren bis 2010 hat Direct Line mit unterschiedlichen Maßnahmen wie zum Beispiel dem Facebook-Game

„Street Skills“ das Social Web für sich erkundet. Die dabei gewonnenen Erfahrungen tragen dazu bei, Kunden und Interessenten künftig auf den Kanälen abzuholen, die sie für regelmäßige Information und Kommunikation nutzen.

## Videos im Web

Dieses Ziel verfolgen auch die im September 2010 veröffentlichten Web-Videos. Im Zentrum stehen zwei Freunde – Daniel und Henrik. Der eine ist bei Direct Line versichert und hat zu jeder Frage die passende Antwort parat. Der andere wirkt eher unsicher und fragt lieber nach, bevor er eine Entscheidung trifft. Das Duo soll Orientierung bei der Wahl der richtigen Versicherung geben: Wie sind die Insassen meines Autos eigentlich versichert? Kann ich bei der Versicherung meines Zweitfahrzeugs von den „Prozenten“ des ersten profitieren? In diesem Kontext werden alle wichtigen Tarife und zugleich die Besonderheiten von Direct Line vorgestellt. Zu finden sind die Videos nicht allein auf der Website, sondern auch bei YouTube.

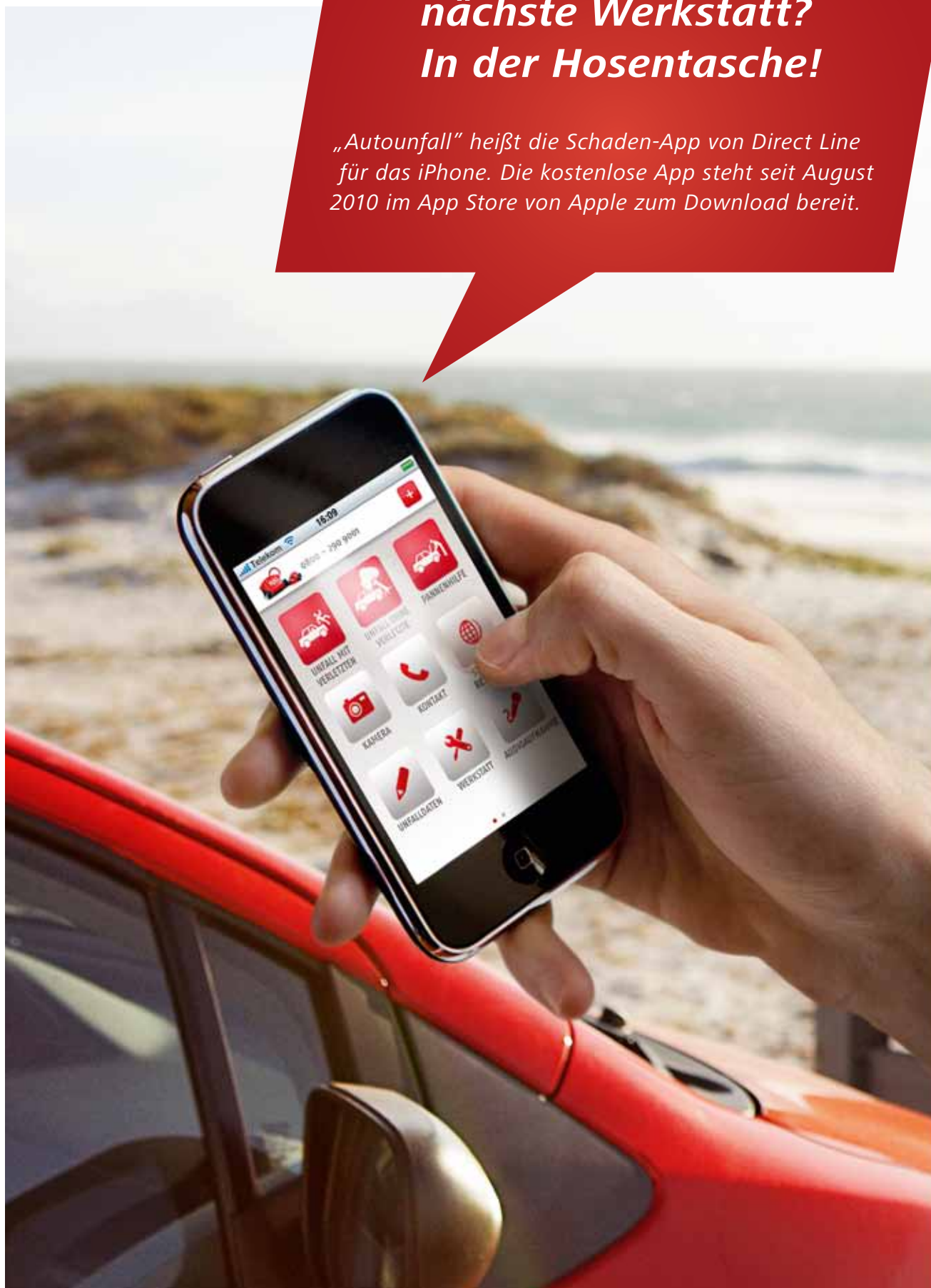
## Innovative Produkte

Im Sommer des zurückliegenden Jahres wurde das Leistungsspektrum von Direct Line um zwei Produkte ergänzt: zum einen um die Vollkasko SPAR, eine günstigere Variante der Vollkasko, die auf Gebrauchtwagen zugeschnitten ist; zum anderen um den Zusatztarif KASKO-Clever, der für die Kasko einen Rabatt von 10 Prozent bei Werkstattbindung bietet. „Mit beiden Tarifen gehen wir besonders auf die Wünsche und Bedürfnisse von Versicherungsnehmern mit älteren Fahrzeugen ein“, sagt Axel Wolfstein, Direktor Produktmanagement. Die Mehrzahl der Fahrzeughalter versichert eher einen Gebrauchtwagen und benötigt daher nicht zwingend eine umfangreiche Vollkaskoversicherung. Und mit der KASKO-Clever ist nicht nur ein Rabatt verknüpft, sondern auch eine ganze Reihe von Zusatzleistungen. Dazu gehört unter anderem die Bereitstellung eines kostenlosen Ersatzfahrzeugs im Schadenfall.



## ***Und wo finde ich hier die nächste Werkstatt? In der Hosentasche!***

*„Autounfall“ heißt die Schaden-App von Direct Line für das iPhone. Die kostenlose App steht seit August 2010 im App Store von Apple zum Download bereit.*



## STATEMENTS DES VORSTANDES

**„Der Führungsstil bei Direct Line ist teamorientiert und von flachen Hierarchien geprägt. So treiben wir das Unternehmen am effektivsten voran und erfüllen zugleich die Erwartungen unserer Kunden.“**

*Uwe Schumacher, Vorstandsvorsitzender*

### **Uwe Schumacher, Vorstandsvorsitzender**

„Mit über 400.000 Kunden haben wir uns zu einer festen Größe im Kfz-Versicherungs-Markt entwickelt – und wir wachsen kontinuierlich weiter. Unsere Strategie hat sich bewährt. Das gilt sowohl für Direktkunden als auch den Vertrieb über Kooperationspartner. Vor diesem Hintergrund stellt sich natürlich die Frage, ob sich aus unserem nachhaltigen Erfolg eine Trendwende weg von klassischen Vertriebskonzepten hin zum Direktversicherungskonzept ableiten lässt. Ich möchte einer solchen Entwicklung nicht vorgreifen. Doch wir sehen uns diese Veränderungen sehr genau an. Eines ist offensichtlich: Wir gewinnen als Direktversicherer in einem gesättigten Markt zunehmend neue Kunden – durch optimalen Service, schnelle Reaktion und transparente Kommunikation. Diesen Weg werden wir konsequent weitergehen.“

### **Christian Paul Sooth, Vorstand**

„Unser Ziel ist es, Direct Line so zu gestalten, dass sich aus dem ersten Kontakt eine langfristige Kundenbeziehung entwickelt. Weil sich die Erwartungen der Menschen ständig ändern, setzen wir auf schlanke Prozesse, um unsere Leistungen entsprechend weiterentwickeln zu können. Unsere Mitarbeiter sorgen dafür, die Wünsche und die Zufriedenheit der Kunden in den Mittelpunkt aller Überlegungen rund um die Fahrzeugversicherung zu stellen. Konsequenz daraus ist ein Arbeitsumfeld mit stetiger Veränderung, die einen Teil der Dynamik von Direct Line ausmacht. Im Ergebnis erhalten unsere Kunden das, was sie für ihr Geld erwarten können: ehrlichen und kompetenten Service und Versicherungsschutz zu einem fairen Preis.“

### **Anke Schiller, Direktorin Kunden- und Schadenservice, Direktorin Personal und Allgemeine Dienste**

„Das besondere Merkmal von Direct Line, gerade im Vergleich mit klassischen Versicherern, ist unsere hohe Kundenfokussierung. Bestes Beispiel dafür sind die Regionalteams, die wir im vergangenen Jahr gebildet haben. Auch unsere Schaden-App folgt dem Gedanken der Kunden- und Serviceorientierung. Die App stellen wir selbstverständlich auch Nichtkunden zur Verfügung, denn auch sie wollen wir von unserer Leistungsfähigkeit überzeugen. Exzellente Prozesse bilden die Basis unserer Ausrichtung auf den Kunden. Durch eine hohe Automatisierungsquote reduzieren wir den Aufwand für Standardprozesse. Den daraus resultierenden Spielraum nutzen wir für individuelle, zuweilen zeitaufwändige Kundenanliegen. Nur so können sich unsere Mitarbeiter auf die persönliche und kompetente Bearbeitung einzelner Kundenwünsche und die Unterstützung bei Schadensfällen konzentrieren.“

### **Marc Schumacher, Direktor Marketing und Vertrieb**

„Einfachheit und Transparenz sind die Prinzipien unserer Markenstrategie. Das wird auch in unserer Kommunikation deutlich, beispielsweise auf der Website oder durch unsere Aktivitäten in Social Networks. Wir suchen ganz bewusst den Dialog mit unseren Kunden. Auch unsere Werbekampagne *1, 2, 3 – Versichern kann so einfach sein* hat die beiden Maximen aufgegriffen. Unsere Kunden sollen erleben, wie einfach versichern sein kann und wie schnell und unbürokratisch Direct Line agiert. Nur so baut sich langfristig Vertrauen auf. Es lohnt sich also, konsequent kundenorientiert zu handeln. Diese Einsicht entwickelt sich in der Finanzbranche erst allmählich. Auch wir haben hier noch eine Wegstrecke vor uns. Mit unserer klaren und fokussierten Ausrichtung sind wir aber hervorragend aufgestellt.“




**Axel Wolfstein, Direktor Produktmanagement**

„In der Produktentwicklung folgen wir einer simplen Logik, die sich aus unserer Kundenfokussierung ergibt: Wir bieten so viele Produkte wie nötig, um unsere Zielgruppe überzeugend anzusprechen. Gleichzeitig halten wir das Portfolio so kompakt wie möglich, damit es übersichtlich und verständlich bleibt. Mit der neuen Vollkasko SPAR haben wir beispielsweise eine Lücke geschlossen. Sie richtet sich an die Besitzer von Gebrauchtwagen und baut eine Brücke zwischen klassischer Voll- und Teilkaskoversicherung. Im Kern ist eine Autoversicherung nichts anderes als eine Risikoabsicherung.

*Erweiterter Vorstandskreis:  
Uwe Schumacher, Axel Wolfstein,  
Christian Paul Sooth, Anke Schiller,  
Marc Schumacher (v. l.)*

Daher gestalten wir das Preisgefüge so, dass es einerseits für die Kunden attraktiv ist und andererseits unser Wachstum stützt. Die Tarife sind hart am realen Risiko kalkuliert. Die Risikosteuerung auf mehrjähriger Basis entwickeln wir jedes Jahr weiter.“





Line von Direct Line  
hat angerufen.  
Versucht's später  
nochmal.

**„Unser Ziel ist es, Direct Line so zu gestalten, dass sich aus dem ersten Kontakt eine langfristige Kundenbeziehung ergibt.“**

*Christian Paul Sooth, Vorstand*

Mit einem Beitragsvolumen von 150,6 Millionen Euro verzeichnete Direct Line im Geschäftsjahr 2010 eine Steigerung von 6,8 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Das Unternehmen setzte damit seinen anhaltenden Wachstumskurs fort und bewegte sich über dem allgemeinen Markttrend. Dazu beigetragen hat auch das Neugeschäft: Es verbesserte sich um 21 Prozent.

# UNTERNEHMENSORGANE

## AUFSICHTSRAT UND VORSTAND

### Aufsichtsrat

**James Brown / Bodio Lomnago (VA) / Italien**

Director of Europe, RBS Insurance

Vorsitzender seit 15.10.2008

**Crawford Davidson / London / Großbritannien**

Marketing Director, RBS Insurance

Stellvertretender Vorsitzender seit 08.10.2009

**Tony Compton / Mailand / Italien**

Finance, Strategy & Projects Director, RBS Insurance

Ordentliches Mitglied bis 11.04.2011

**Kieran O'Keefe / Lindfield, Haywards Head /**

**Großbritannien**

Finance Director, RBS Insurance

Ordentliches Mitglied seit 06.10.2009

**Leigh Bartlett / London / Großbritannien**

Chief Financial Officer, RBS Insurance

Ordentliches Mitglied seit 06.11.2009

**Sheree Howard / Bromley / Großbritannien**

Chief Risk Officer, RBS Insurance

Ordentliches Mitglied seit 09.03.2010

### Vorstand

**Uwe Schumacher / Hamburg / Diplom-Informatiker (Univ.)**

Vorstandsvorsitzender seit 23.07.2009

**Christian Paul Sooth / Berlin / M. A.**

Vorstand seit 01.08.2009

# LAGEBERICHT

## Geschäftstätigkeit der Direct Line Versicherung AG

- Seit 2002 im deutschen Versicherungsmarkt
- Spezialist für die Kraftfahrzeug-Versicherung
- Innovationstreiber mit Top-Testergebnissen bei Preis und Leistung

Seit 2002 agiert die Marke Direct Line als Direktversicherer auf dem deutschen Versicherungsmarkt. Wie auch unsere Schwester-gesellschaft in Italien, der Direct Line Insurance S.p.A., ist die Direct Line Versicherung AG eine 100%ige Tochtergesellschaft der RBS The Royal Bank of Scotland Group. Mit rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreibt die Direct Line Versicherung AG vom Standort Teltow bei Berlin aus das deutsche Versicherungsgeschäft. Das Unternehmen hat sich auf Kraftfahrzeug-Versicherungen spezialisiert, bietet darüber hinaus aber auch Privathaftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen an.

Marken- und Produktstrategie der Direct Line zielen darauf, als innovativer, den Kundennutzen optimierender und preislich sehr attraktiver Versicherer wahrgenommen zu werden. Die Stiftung Warentest attestiert Direct Line seit mehreren Jahren Spitzenplätze im Preis- und Leistungsranking der deutschen Autoversicherer.

Eine klare Positionierung der Marke in allen relevanten Marketingkanälen ermöglicht Direct Line den Vertrieb ihrer Produkte über vielfältige Absatzwege. Hierzu gehören ein hauseigenes Callcenter, das Internet sowie Marktplätze und zahlreiche Partner, so z. B. das Händlernetz der Renault Nissan Deutschland AG, der PAYBACK Rabattverein e. V. und der Makler MLP AG. Auch alle dem Verkauf nachgelagerten Prozesse, so z. B. der Druck und Versand von Vertragsunterlagen, die Vertragsverwaltung und die Schadenbearbeitung, erfolgen zentral am Unternehmenssitz in Teltow.

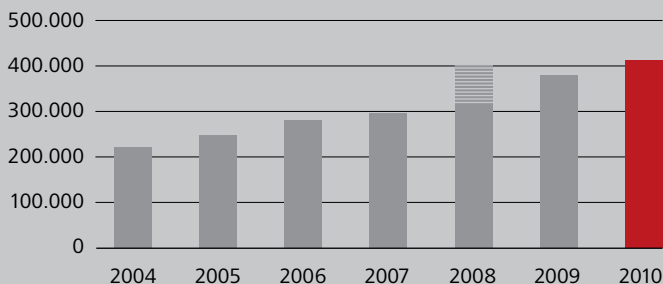
Direct Line operiert auf der Basis einer kundenzentrierten Strategie. Das dieser Strategie zugrunde liegende so genannte K5-Programm verfolgt das Ziel, Produkte und Prozesse an einer maximalen Kundenzufriedenheit auszurichten. Hierzu zählen für die Direct Line Versicherung AG u. a.

- die Fokussierung auf das Kerngeschäft
- die nachhaltige Kundengewinnung und -bindung
- ein ausgeglichenes Preis-Leistungs-Verhältnis
- eine schnelle und faire Schadenregulierung unter Einsatz modernster Technologien
- die Bereitstellung unserer Technologieplattform für andere Versicherungspartner

Diese kundenzentrierte Strategie ist in der Unternehmenskultur fest verankert.

Das im nachfolgenden Diagramm dargestellte Wachstum von Direct Line spiegelt den Erfolg dieser Strategie direkt wider. Bei den versicherten Fahrzeugen betrug es im Durchschnitt der letzten Jahre 11 %. Zugleich zeigt dieses Wachstum, dass die kundenzentrierte Strategie einerseits operativ gut durch die Mitarbeiter der Gesellschaft umgesetzt und andererseits von ihren Kunden anerkannt wird. Das überproportionale Wachstum im Jahr 2008 basiert auf der Übernahme eines Kundenbestandes eines Wettbewerbers und wurde in der nachfolgenden Grafik schraffiert hervorgehoben.

### Versicherte Fahrzeuge



### Internationales und europäisches Umfeld im Jahr 2010

- Globales Wirtschaftswachstum auf +4,5 % geschätzt
- Uneinheitliche Wirtschaftsentwicklung in Europa
- Konsolidierung der Staatshaushalte im Fokus

Das weltweite Wirtschaftswachstum erhöhte sich von -0,7 % im Jahr 2009 auf geschätzte +4,5 % im Jahr 2010. Damit fiel das globale Wachstum weit höher aus, als dies die meisten Prognosen im Jahr 2009 noch erwarten ließen. Zu dieser Entwicklung trugen vor allem die asiatischen Märkte mit +8,5 % sowie die Schwellen- und Entwicklungsländer mit einem Wachstum von 6,8 % bei. Als Wachstumstreiber erwies sich die weiterhin dynamische Entwicklung in China mit einem Wachstum von über 10 %. Insgesamt hat damit das weltweite Wirtschaftswachstum im Jahr 2010 fast das Niveau der Jahre vor 2008 erreicht, zugleich dämpften die Auswirkungen der Finanzkrise die Dynamik in den Industrieländern weit mehr als im Rest der Welt.

Nachdem im Jahr 2008 die Banken im Mittelpunkt der Krise standen und sich die Realwirtschaft im Jahr 2009 mit großen Produktionsrückgängen konfrontiert sah, standen im Jahr 2010 die Staaten an der europäischen Peripherie mit ihren überhöhten Staatsdefiziten im Mittelpunkt der Finanzkrise. Die Ursachen für diese Entwicklung waren drei Aspekte. Neben der Finanzierung von Maßnahmen zur Bekämpfung der Krise in den Jahren 2008 und 2009 sowie den verminderten Steuereinnahmen durch den Rückgang des Wirtschaftswachstums zeigten sich nun auch strukturelle Fehlentwicklungen in einzelnen Ländern, die zu einem Verlust der Wettbewerbsfähigkeit führten.

Zwar stellt die wirtschaftliche Entwicklung im Euroraum mit einem Wachstum von 1,7 % eine erhebliche Verbesserung verglichen mit der Negativentwicklung des Jahres 2009 (-4,1 %) dar. Zugleich wurde jedoch das Niveau des Bruttoinlandsproduktes des Jahres 2008 nicht erneut erreicht. Zahlreiche Prognosen gehen davon aus, dass dies erst wieder im Jahr 2012 zu erwarten ist. Während im Jahr 2009 die negative Wirtschaftsentwicklung auf weitestgehend ähnlichem Niveau erfolgte, zeigte die Erholung im Jahr 2010 kein einheitliches Bild. Griechenland blickt mit -4,2 % auf eine weitere Verschlechterung, Schweden hingegen mit +4,8 % Wachstum auf die beste wirtschaftliche Erholung zurück. Diese divergierenden Entwicklungen stellen insbesondere im Euroraum eine besondere Herausforderung dar. Da den unterschiedlichen Entwicklungen nur begrenzt mit geldpolitischen Maßnahmen begegnet werden kann, könnten die Unterschiede langfristig zu Spannungen zwischen den einzelnen Ländern führen. Es ist jedoch positiv anzuführen, dass vor allem die Peripherieländer im Jahr 2010 mit der Aufgabe begonnen haben, die hohen Staatsdefizite zurückzuführen und die Staatshaushalte zu konsolidieren. Allerdings führen der Abbau von Sozialleistungen und Lohnanpassungen nach unten bereits zu erheblichen Spannungen in einzelnen Ländern.

## Wirtschaftsentwicklung in Deutschland

- Deutsches Wachstum doppelt so hoch wie im übrigen Euroraum
- Real verfügbare Einkommen steigen
- Arbeitslosenquote sinkt auf 7,7 %
- Äußerst niedriges Zinsniveau

Die wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2010 verlief in Deutschland ausgesprochen positiv. Das Wachstum von +3,6 % fiel mehr als doppelt so hoch aus wie im übrigen Euroraum. Damit lag es weit über den Erwartungen zu Beginn des Jahres 2010 (hier lag die

Schätzung der Bundesregierung noch bei +1,4 %). Mit dieser Entwicklung erreichte das Bruttoinlandsprodukt wieder fast das Niveau des Jahres 2008. Damit konnte die Abwärtsentwicklung des Jahres 2009 umgekehrt werden. Die Exporte stiegen um 14,2 % – bedingt durch die gute weltwirtschaftliche Entwicklung in Verbindung mit der hohen Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen. Die gute Auslastung der Unternehmen führte zu steigenden Investitionen (+5 %) und beeinflusste bereits in der zweiten Jahreshälfte auch den privaten Konsum positiv (2010, gesamt: +0,5 %). Die günstige Entwicklung des Konsums wird dabei getragen von dem größten Anstieg des real verfügbaren Einkommens der privaten Haushalte seit 2001 (+2,6 %). Zugleich sank die Arbeitslosenquote von 8,2 % auf 7,7 %. Unbeeinflusst von dieser Entwicklung blieb allerdings die private Sparquote von 11,4 %.

Die Zinsen für kurze Laufzeiten (Dreimonatsgeld) erreichten mit 1,0 % (Jahresdurchschnitt) den niedrigsten Wert der letzten vier Jahre. Die Rendite für zehnjährige Staatsanleihen bester Bonität im Euroraum sank ebenfalls von 3,8 % im Jahr 2009 auf 3,1 % im Jahr 2010 (Jahresdurchschnitt). Maßgeblich für die Entwicklung war der historisch niedrige Leitzins der Europäischen Zentralbank von 1 % (seit 13. Mai 2009). Dieser unterstützt als geldpolitische Maßnahme die gesamtwirtschaftliche Entwicklung und wird durch die unter 2 % liegende Inflation (1,6 % im Jahr 2010 gemäß HVPI) gerechtfertigt. Die Entwicklungen speziell in der zweiten Jahreshälfte lassen hier aber sowohl bei der Inflation als auch bei den kurz- und langfristigen Zinsentwicklungen einen ansteigenden Trend erkennen. Haupttreiber für diese Entwicklung ist bei der Inflation der Energiepreis und bei den Zinssätzen der sich erholende Konjunkturverlauf.

## Versicherungsnachfrage in Deutschland

- Beitragswachstum gegenüber 2009 mit einem Plus von 4,7 %
- Treiber sind private Krankenversicherung und Lebensversicherung
- Schaden- und Unfallversicherung mit geringem Wachstum
- Schadenkostenquote verschlechtert

Das Beitragswachstum in der deutschen Versicherungswirtschaft im Jahr 2010 fiel mit +4,7 % höher aus als im Jahr zuvor. Getragen wurde diese Entwicklung von der privaten Krankenversicherung mit +6,0 % und der Lebensversicherung mit +6,8 %. Bei der Lebensversicherung profitiert die Entwicklung von einem überproportional starken Wachstum bei Verträgen mit Einmalbeitrag (32 % im Jahr 2010). Bei der Schaden- und Unfallversicherung kam es hingegen nur zu einem geringen Wachstum von +0,7 %. Hier lässt sich jedoch nach



den fast unveränderten Beitragsentwicklungen in den Jahren 2008 und 2009 erstmals wieder ein Zuwachs an Brutto-Beitragseinnahmen erkennen. Trotz dieser positiven Entwicklung auf der Einnahmenseite muss jedoch davon ausgegangen werden, dass sich die Schadenkostenquote der Schaden- und Unfallversicherung im Jahr 2010 um zwei Prozentpunkte auf 98% verschlechtert. Ursachen für diese Entwicklung sind neben der langen Frostperiode der Orkan „Xynthia“ sowie die Hochwasser- und Starkregenereignisse im Sommer.

### Entwicklungen in der Kraftfahrzeug-Versicherung

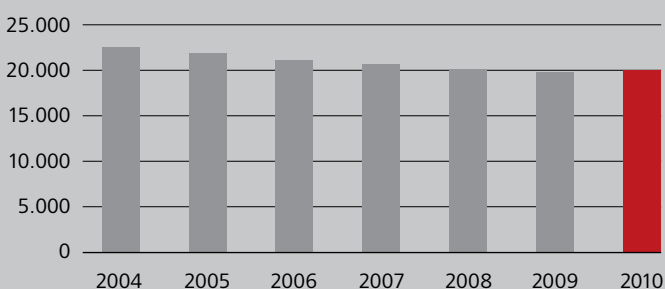
- Trendwechsel vollzogen – leichtes Plus bei Beitragseinnahmen
- Schadenkostenquote steigt auf 107%
- Intensiver Verdrängungswettbewerb
- Schadenhäufigkeit steigt

In der Kraftfahrzeug-Versicherung als der größten Sparte der Schaden- und Unfallversicherung zeigt sich eine Trendwende bei den Brutto-Beitragseinnahmen. Nachdem die Einnahmen seit 2005 kontinuierlich gesunken sind, lässt 2010 ein geringes Wachstum von +0,8% erwarten. Dieses Wachstum entwickelt sich vorrangig aus einer höheren Rate der Anbindung an Vollkaskoverträge. Da jedoch – wie jedes Jahr – die Anzahl der Fahrzeuge um etwas mehr als 1% gewachsen ist, muss von weiterhin sinkenden Durchschnittsprämien ausgegangen werden. Diese Aussage gilt für alle Deckungen der Kraftfahrzeug-Versicherung.

In dem nachfolgenden Diagramm wird die Entwicklung der verdienten Bruttobeiträge der Kfz-Versicherung seit 2004 in Millionen Euro dargestellt. Diese Übersicht verdeutlicht, dass es sich bei dem Kraftfahrzeug-Versicherungs-Markt um einen schrumpfenden Markt handelt. In der Folge ist auch weiterhin mit einem intensiven Verdrängungswettbewerb zu rechnen.

#### Verdiente Bruttobeiträge des Marktes

in Millionen Euro



Trotz dieses schwierigen Marktumfeldes bietet die Sparte Wachstumspotential. Bei einer Durchschnittsprämie von 350 Euro je Fahrzeug reichen bereits geringe relative Preisabweichungen aus, um private Haushalte zu einem Wechsel zu bewegen. Des Weiteren hat sich in dieser Sparte eine hohe Wechselbereitschaft der Kunden etabliert, da jährliche Preisanpassungen durch den Wechsel der Schadenfreiheitsklassen oder veränderte Regional- und Typklassen zu Konditionsvergleichen anhalten. Ein weiterer positiver Aspekt ist der Umstand, dass fast alle Kraftfahrzeug-Versicherungen am 31.12. eines Jahres enden. Dies ermöglicht einen effizienten Einsatz der Marketingaufwendungen im letzten Quartal eines jeden Jahres. Die hierdurch entstehenden operativen Herausforderungen lassen sich vor allem von denjenigen Marktteilnehmern gut bewältigen, die über einen hohen Automatisierungsgrad und über Vertriebswege im Internet verfügen.

Negativ entwickelte sich die Anzahl der Schäden. Sie ist im Jahr 2010 stärker angestiegen als die Anzahl der Verträge, so dass hier eine Verschlechterung der Schadenhäufigkeit erwartet wird. Überproportional steigend zeigt sich auch die Entwicklung der Schadenzahlungen. Hier ist zusätzlich zur Schadenanzahl ein überproportionaler Anstieg zu beobachten, so dass von keiner Entlastung bei den Schadendurchschnitten ausgegangen werden kann. Insgesamt ist von einer weiteren Verschlechterung (Schätzung des GDV für 2010: 107%) der Schadenkostenquote in der Kfz-Versicherung auszugehen (2009: 103%). Nachfolgende Übersicht verdeutlicht die Entwicklung seit dem Jahr 2004 und zeigt die sich kontinuierlich verschlechternde versicherungstechnische Ertragslage des Gesamtmarktes.

#### Brutto-Schadenkostenquote des Marktes



## Direct Line erreicht im Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit den Break-even

- Ergebnis +0,7 Millionen Euro im Jahr 2010
- Versicherungstechnischer Verlust sinkt um knapp 40 %
- Brutto-Schadenkostenquote verbessert sich auf 100,5 %

Trotz des anhaltenden Marktdruckes hat die Direct Line Versicherung AG erstmals den Break-even nach handelsrechtlicher Rechnungslegung erreicht. Die kombinierte Brutto-Schadenkostenquote wurde um 2,9 Prozentpunkte verbessert (2009: 103,4 %; 2010: 100,5 %).

Folgende Entwicklung war hierfür ausschlaggebend: Die Brutto-Schadenquote verschlechterte sich leicht (2009: 74,8 %; 2010: 76,1 %). Dies konnte jedoch durch Kostensenkungen überkompensiert werden. Die Kostenquote sank um 4,2 Prozentpunkte (2009: 28,6 %; 2010: 24,4 %). Positiv auf das Ergebnis wirkte sich ferner die reduzierte Zuführung zur Schwankungsrückstellung aus (2009: 6,7 Millionen Euro; 2010: 2,9 Millionen Euro). Insgesamt konnte somit der versicherungstechnische Verlust für eigene Rechnung von 18,2 Millionen Euro auf 11,0 Millionen Euro reduziert werden.

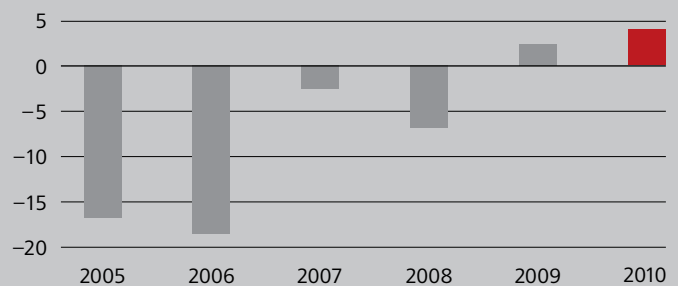
Das Ergebnis aus Kapitalanlagen erreichte nicht das Vorjahresergebnis (2009: 14,5 Millionen Euro; 2010: 13,2 Millionen Euro). Der Saldo aus sonstigen Erträgen und Aufwendungen verschlechterte sich um 0,4 Millionen Euro.

Das nichtversicherungstechnische Ergebnis bleibt also auf hohem, wengleich auch leicht verschlechtertem Niveau. Diese Verschlechterung konnte jedoch durch die Verbesserungen in der Versicherungstechnik ausgeglichen werden, so dass sich das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit von –4,7 Millionen Euro im Jahr 2009 auf +0,7 Millionen Euro im Jahr 2010 verbesserte. Durch den existierenden Gewinnabführungsvertrag wurde im Jahr 2010 ein ausgeglichenes Jahresergebnis ausgewiesen.

Das nachfolgende Diagramm verdeutlicht grafisch das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit ohne Veränderung der Schwankungsrückstellung. Im Verlauf wird deutlich: Bereits im Jahr 2007 wurde ein negatives Ergebnis von nur noch 2,3 Millionen Euro erzielt. Die Verschlechterung im Jahr 2008 ist den notwendigen Abschreibungen auf Kapitalanlagen aus der Finanzkrise geschuldet. Die Entwicklungen im Jahr 2009 entsprechen wiederum den Zuschreibungen aus Kapitalanlagen. Sie sind somit die Kehrseite der Verschlechterung aus dem Jahr 2008.

## Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit ohne Schwankungsrückstellung

in Millionen Euro



## Die Geschäftsentwicklung im Einzelnen

- Brutto-Beitragseinnahmen steigen um 6,8 %
- Neugeschäft um 21 % gestiegen
- Brutto-Schadenquote verschlechtert sich auf 76,1 %
- Brutto-Aufwendungen für Versicherungsbetrieb sinken um 9 %

## Entwicklung der Beitragseinnahmen

Die gebuchten Brutto-Beitragseinnahmen beliefen sich über alle Versicherungsbranche und -arten im Berichtsjahr insgesamt auf 150,6 Millionen Euro, das sind 6,8 % mehr als im Jahr zuvor. 149,2 Millionen Euro hiervon entfallen auf die Kraftfahrzeug-Versicherung, die damit 99 % der Beiträge generierte. Aus den neu betriebenen Versicherungszweigen sowie den Beistandsleistungen wurden im laufenden Geschäftsjahr Beiträge in Höhe von 1,4 Millionen Euro eingenommen. Die hohe Konzentration auf die Kraftfahrzeug-Versicherung zeigt sich als strategische Stärke der Direct Line Versicherung AG, da alle Prozesse und Abläufe sowie die Fachkompetenz der Mitarbeiter aller Bereiche auf diese Sparte ausgerichtet sind.

Im Einzelnen verteilen sich die Beitragseinnahmen auf die Versicherungszweige und -arten wie folgt.

Versicherungszweige und -arten	Gebuchte Bruttoeinnahmen in Millionen Euro	
	2010	2009
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	100,0	95,0
Fahrzeugvollversicherung	38,5	34,9
Fahrzeugteilversicherung	10,4	9,7
Sonstige Versicherungen*	1,7	1,5
<b>Gesamt</b>	<b>150,6</b>	<b>141,1</b>

\* Darunter fallen Kraftfahrtunfallversicherung, Privat-Haftpflichtversicherung, Rechtsschutzversicherung und Beistandsleistungen.

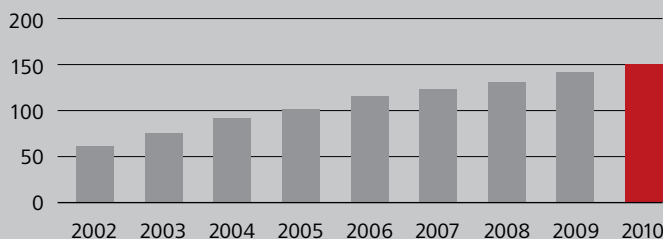
Seit dem Jahr 2005 sieht sich die gesamte Versicherungsbranche einem zunehmenden Marktdruck ausgesetzt. Während die Direct Line Versicherung AG in den Jahren 2008 und 2009 ihr Wachstum auch durch den Zukauf von Versicherungsbeständen der ONTOS Versicherung AG sicherstellte, konnte das Wachstum 2010 wieder organisch generiert werden.

Maßgeblich für diesen Erfolg war eine weitere Steigerung des Neugeschäftes zum Jahresbeginn 2010. Insgesamt stieg die Anzahl der Verträge im Neugeschäft um 21 %. Der weitere Ausbau des Internetvertriebs, die Optimierung operativer Abläufe sowie eine erfolgreiche Steigerung der Kundenanfragen waren hierfür die maßgeblichen Treiber. Einen ebenfalls großen Effekt hatte die Verbesserung der Stornoquote. Während 2009 die Umweltprämie zu einer erhöhten Bestandsumwälzung im Kraftfahrzeug-Versicherungs-Markt geführt hatte, beförderte 2010 die verringerte Anzahl an neu zugelassenen privaten Fahrzeugen diese Entwicklung. Verbesserte Kundenbindungsmaßnahmen erhöhten zudem die Bestandsfestigkeit zur Hauptfälligkeit. Positiv wirkte sich zudem aus, dass Verträge bei der Direct Line Versicherung AG nicht alle am 31.12. eines Jahres enden, sondern die Vertragsfälligkeiten über das Kalenderjahr verteilt sind.

Das nachfolgende Diagramm stellt die Entwicklung der Brutto-Beitragseinnahmen seit 2002 dar. Die durchschnittliche Wachstumsrate der Direct Line Versicherung AG über diesen Zeitraum beträgt 12 %.

#### Gebuchte Bruttobeträge

in Millionen Euro



#### Schadenverlauf und Schadenreserven

Die Brutto-Schadenquote stieg von 74,8 % auf 76,1 %. Diese Entwicklung resultierte aus der Haftpflichtdeckung und wurde durch eine leicht gesunkene Durchschnittsprämie beeinflusst. Der Trend zu einer sich stetig verbessernden Schadenhäufigkeit setzte sich im Jahr 2010 nicht fort, da die Kraftfahrzeug-Versicherung durch die schlechten Straßenverhältnisse im Winter einen erhöhten Schadenaufwand tragen musste. Jedoch konnte die Direct Line Versicherung AG einer marktweiten Verschlechterung entgegenwirken. Auch im Jahr 2010 beeinflussten die Abwicklungsgewinne aus den Vorjahren die Ergebnisse positiv. Die Netto-Abwicklungsgewinne, d. h. die Gewinne unter Berücksichtigung der rückversicherten Schäden, waren dabei leicht rückläufig.

Nach Abzug des Anteils der Rückversicherung verbesserte sich die Netto-Schadenquote in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung. Die negative Schadenquote bei den sonstigen Versicherungen im

Jahr 2009 ergibt sich aus einem negativen Schadenaufwand in der Unfallversicherung. Hier sind Abwicklungsgewinne in Verbindung mit einer sehr kleinen Anzahl an Schäden ausschlaggebend.

Aus der folgenden Tabelle werden die Netto-Schadenquoten der einzelnen Versicherungssparten ersichtlich.

Versicherungsbranche und -arten	Netto-Schadenquote in %	
	2010	2009
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	86,8	90,2
Fahrzeugvollversicherung	99,9	100,4
Fahrzeugteilversicherung	81,2	81,8
Sonstige Versicherungen*	37,9	-204,4
<b>Gesamt</b>	<b>90,4</b>	<b>93,0</b>

\* Darunter fallen Kraftfahrtunfallversicherung, Privat-Haftpflichtversicherung, Rechtsschutzversicherung und Beistandsleistungen.

Die Brutto-Schadenreserven betragen jetzt 167 Millionen Euro (Vorjahr: 169 Millionen Euro). Diese Entwicklung erklärt sich aus gesunkenen Rückstellungen für Großschäden. Da diese größtenteils rückversichert sind, kam es auch zu einer Reduzierung des Anteils der rückversicherten Schadenrückstellungen von 3,8 Millionen Euro. Die Entwicklung bei den Brutto-Schadenrückstellungen hat sich somit nicht bei den Netto-Schadenrückstellungen fortgesetzt. Hier kam es zu einem Anstieg von 1,3 Millionen Euro. Die Entwicklung bei den rückversicherten Großschäden beeinflusst auch das Ergebnis im Rückversicherungssaldo.

## Kostenverlauf

Im Vergleich zum Vorjahr sanken die Brutto-Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um 9 %. Maßgeblichen Einfluss hierauf hatte die Verringerung der Vertriebskosten um 11 %. Bei den Abschlusskosten fand eine Verlagerung der Kosten für das Internet hin zu den klassischen Marketingaufwendungen statt. Die Kosten für Versicherungsmarktplätze wurden mit dem Ziel reduziert, die eigene Marke wieder mehr in den Vordergrund zu stellen. Die Verwaltungsaufwendungen blieben annähernd konstant, was bei einem Wachstum der Bruttobeitragseinnahmen von 6,8 % die Verwaltungskostenquote von 4,8 % auf 4,6 % reduzierte. Zur Kostensenkung wurden 2010 vorher fremdvergebene Bereiche

integriert, so z. B. externe Callcenter. Insgesamt sank die Brutto-Kostenquote von 28,6 % im Vorjahr auf 24,4 %. Da die Kosten-erstattungen aus der Rückversicherung sich ähnlich entwickelten wie die rückversicherte Prämie, erfolgte die Veränderung bei der Netto-Kostenquote im ähnlichen Verhältnis (von 19,8 % im Jahr 2009 auf 17,0 % im Jahr 2010).

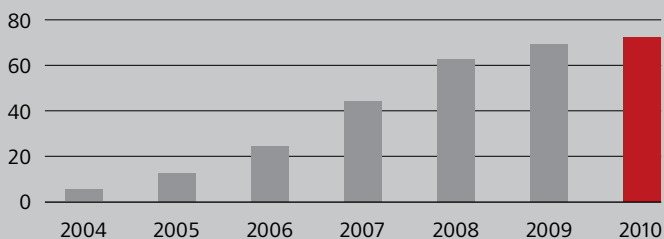
## Schwankungsrückstellung

Durch das Erreichen des Sollhöchstbetrages in einzelnen Deckungen betragen die Zuführungen zur Schwankungsrückstellung im Geschäftsjahr lediglich 2,9 Millionen Euro (Vorjahr: 6,7 Millionen Euro). Von diesem Betrag entfielen 3,5 Millionen Euro auf die sonstigen Fahrzeugversicherungen und die Beistandsleistungen. Der Schwankungsrückstellung für die Kraftfahrt-Haftpflichtsparte und die Unfallversicherung konnten insgesamt 0,6 Millionen Euro entnommen werden. Der Beobachtungszeitraum der durchschnittlichen Schadenquote wurde bei 13 Jahren belassen. Die Erhöhung des Beobachtungszeitraums um ein weiteres Jahr wurde mit Genehmigung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nicht vorgenommen. Dies führte dazu, dass die starke Schwankung des ersten Jahres aus der Berechnung ausgeschlossen wurde und sich somit der Sollhöchstbetrag in der Kraftfahrt-Haftpflichtsparte reduzierte.

Aktuell befinden sich 72 Millionen Euro in der Schwankungsrückstellung. Dies entspricht im Verhältnis zur brutto verdienten Prämie 48 % und ist damit das 1,7-Fache des Marktdurchschnittes. Die Zuführungen zur Schwankungsrückstellung waren in der Vergangenheit eine starke Belastung für das Ergebnis der Direct Line Versicherung AG. Sie sind für junge, stark wachsende Versicherungsunternehmen als zusätzliche Hürde anzusehen.

### Höhe der Schwankungsrückstellung

in Millionen Euro



### Versicherungstechnisches Ergebnis

Die verbesserte Netto-Schadenquote für eigene Rechnung und die Verbesserung der Netto-Kostenquote addieren sich zu einer Verbesserung der kombinierten Schadenkostenquote auf 107,6 % (Vorjahr: 112,8 %). Absolut verringerte sich der versicherungstechnische Verlust vor der Schwankungsrückstellung gegenüber dem Vorjahr auf 8,1 Millionen Euro (Vorjahr: 11,5 Millionen Euro). Neben der Absicherung von Großschäden durch Rückversicherung hat die Direct Line Versicherung AG auch einen Quotenrückversicherungsvertrag. Im Vergleich zum Jahr 2009 wurde der Anteil im Jahr 2010 reduziert.

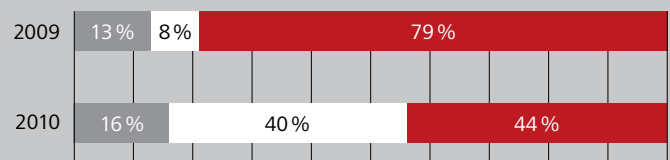
### Kapitalanlagen und Kapitalanlageergebnis

Aspekte der Sicherheit und der Liquidität stehen für die Direct Line Versicherung AG bei der Anlage der Eigenmittel und der technischen Reserven im Vordergrund. Die jederzeitige Erfüllbarkeit der Ansprüche von Kunden und Geschädigten besitzt höchste Priorität. Die Kapitalanlagen des Unternehmens setzen sich deshalb unverändert ausschließlich aus Inhaberschuldverschreibungen, anderen festverzinslichen Wertpapieren, Namensschuldverschreibungen und Kasseneinlagen bei Kreditinstituten zusammen. Sie gehören bei Kauf ausnahmslos der Ratingklasse A oder einer besseren an. Insgesamt wuchs der Bestand an Kapitalanlagen im Jahr 2010 von 272 Millionen Euro auf 281 Millionen Euro an. Neben einer besseren

Streuung je Emittent erfolgte im Jahr 2010 auch ein besserer Ausgleich zwischen den jeweiligen Branchen. Die folgende Übersicht verdeutlicht, dass der Anteil von Kreditinstituten zugunsten von Unternehmensanleihen reduziert wurde.

### Struktur der Kapitalanlagen

- EWR-Staat, öffentliche Anleihen
- Unternehmensanleihen
- Anleihen von Kreditinstituten

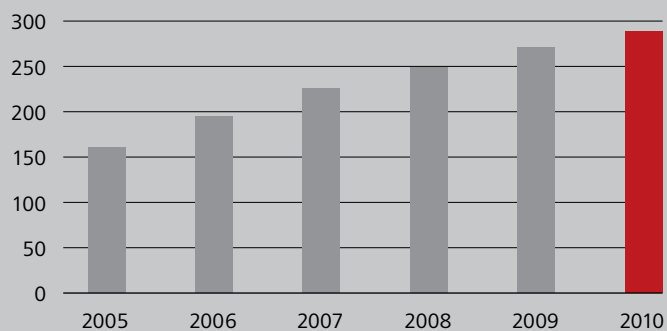


Hieraus wurden 14,5 Millionen Euro Kapitalanlageerträge erwirtschaftet (Vorjahr: 15,4 Millionen). Dieser Rückgang ist auf die geringeren Erträge aus Zuschreibungen zurückzuführen. Allerdings waren die hohen Zuschreibungen im Jahr 2009 auch eine Gegenbewegung aus den Abschreibungen des Jahres 2008 und stellten somit im Jahr 2009 einen Sondereffekt dar. Aus den Zu- und Abschreibungen resultierte per Saldo ein Ertrag von 0,1 Millionen Euro (Vorjahr: 4,1 Millionen Euro).

Der Anstieg der laufenden Erträge aus Kapitalanlagen ist leicht unterproportional zum Anstieg des Bestandes der Kapitalanlagen. Die anhaltende Niedrigzinsphase im Markt spiegelt sich immer mehr in der Durchschnittsverzinsung wider. In Erwartung steigender Zinsen wurden einige Kapitalanlagen mit Gewinn veräußert. Die Entwicklung in den letzten Monaten bestätigte diese Entscheidung. Die Aufwendungen für die Verwaltung der Kapitalanlagen beliefen sich auf 0,1 Millionen Euro. Per Saldo ergibt sich hieraus ein positives Kapitalanlageergebnis von 13,2 Millionen Euro (Vorjahr: 14,5 Millionen Euro). Die Entwicklung des Bestandes der letzten Jahre entspricht dabei der Veränderung der versicherungstechnischen Rückstellungen.

## Bestand der Kapitalanlagen

in Millionen Euro



## Jahresergebnis

Das versicherungstechnische Ergebnis, das Ergebnis aus Kapitalanlagen und der Saldo der sonstigen Erträge und Aufwendungen in Höhe von –1,3 Millionen Euro (Vorjahr: –1,0 Millionen Euro) führen saldiert zu einem Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit von +0,8 Millionen Euro (Vorjahr: –4,7 Millionen Euro).

Zwischen der Direct Line Versicherung AG und der Muttergesellschaft RBS Deutschland Holdings GmbH besteht ein Gewinnabführungsvertrag. Das Ergebnis in Höhe von +0,7 Millionen Euro wird aufgrund dieses Vertrages an die Muttergesellschaft gezahlt, so dass die Direct Line Versicherung AG das Geschäftsjahr mit einem ausgeglichenen Ergebnis abschließt.

## Ausgliederte Funktionsbereiche

Das Schutzbriefgeschäft der Direct Line Versicherung AG war bis zum 31.12.2009 zu 100 % über die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG, Köln, rückgedeckt. Im Jahr 2010 wurde die Rückdeckung auf 50 % reduziert. Da es sich hier um weniger als 1 % der Brutto-Beitragseinnahmen handelt, ist das versicherungstechnische Risiko überschaubar. Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG übernimmt darüber hinaus auf der Grundlage eines Funktionsausgliederungsvertrages die vollständige Abwicklung der Schutzbriefrisiken hinsichtlich Leistungsbearbeitung und Serviceleistungen.

Im Oktober 2005 hat die Gesellschaft den Betrieb der Verkehrsrechtsschutz-Versicherung aufgenommen. Sie ist zu 100 % bei der Jurpartner Rechtsschutz-Versicherung AG, Köln, rückgedeckt.

Im Rahmen eines Funktionsausgliederungsvertrages übernimmt die Jurpartner Services, Gesellschaft für Rechtsschutz-Schadenregulierung mbH darüber hinaus auch die vollständige Abwicklung der Leistungsbearbeitung.

## Geschäftsgebiet und betriebene Versicherungszweige

Die Geschäftstätigkeit der Direct Line Versicherung AG erstreckt sich über die gesamte Bundesrepublik Deutschland. Sitz der Gesellschaft ist Teltow bei Berlin. Sie unterhält keine Zweigniederlassungen.

Derzeit betreibt die Direct Line Versicherung AG ausschließlich im Wege des selbst abgeschlossenen Geschäftes folgende Versicherungszweige und -arten:

### Kraftfahrtversicherung

- Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung
- Fahrzeugvollversicherung
- Fahrzeugteilversicherung
- Kraftfahrtunfallversicherung

### Beistandsleistungsversicherung

- Beistandsleistungen

### Haftpflichtversicherung

- Privathaftpflicht-Versicherung

### Rechtsschutzversicherung

- Verkehrsrechtsschutz-Versicherung
- Familienrechtsschutz-Versicherung

Im Berichtsjahr wurde kein Versicherungsgeschäft in Rückdeckung übernommen.

## Zugehörigkeit zu Verbänden und Vereinen

Die Gesellschaft ist Mitglied in folgenden Verbänden und Vereinen:

- Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., Berlin
- Deutsches Büro Grüne Karte e. V., Berlin
- Verkehrsofferhilfe e. V., Berlin

## Vorgänge von besonderer Bedeutung, die nach dem Schluss des Geschäftsjahres eingetreten sind

Der Direct Line Versicherung AG sind keine Vorgänge von besonderer Bedeutung bekannt geworden, die nach Schluss des Geschäftsjahres eingetreten sind.

## Risiken der künftigen Entwicklung

Das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) verpflichtet das Management einer Aktiengesellschaft dazu, ein funktionierendes Risikomanagement- und Risikokontrollsystem im Unternehmen zu implementieren und für einen geeigneten Umgang mit den Unternehmensrisiken zu sorgen. Damit sollen unerwünschte und existenzgefährdende Entwicklungen frühzeitig erkannt, bewertet und letztendlich auch beherrscht werden.

Die Vorschriften des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) verpflichten Versicherungsunternehmen ferner zur Einrichtung eines angemessenen Risikomanagements (§ 64a Abs. 1 VAG), über das der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) durch jährliche Vorlage eines Risikoberichts (§55c VAG) zu berichten ist. Eine weitere aufsichtsrechtliche Auslegung dieser Vorschriften ist durch Veröffentlichung des Rundschreibens R3/2009 (VA) – Mindestanforderungen an das Risikomanagement in Versicherungsunternehmen (MaRisk VA) – im Januar 2009 erfolgt. Die Direct Line Versicherung AG verfügt über ein solches Risikomanagementsystem und ist ihren Berichtspflichten nachgekommen.

Die Direct Line Versicherung AG ist in die Risikomanagementprozesse der RBS Insurance und der RBS The Royal Bank of Scotland Group, beide Großbritannien, eingebunden. Diese haben auch die organisatorische Ausgestaltung und die relevanten Richtlinien und Instrumente für den Umgang mit den Risiken konzerneinheitlich definiert und dokumentiert. Im Jahr 2010 erfolgte eine Überarbeitung der Vorgaben durch die RBS. Die Vorgaben wurden mit den internen Prozessen abgeglichen und dort, wo es notwendig war, an den deutschen Markt angepasst.

Außer auf ihre Übereinstimmung mit den Vorgaben der RBS wurden Prozesse auch auf ihre möglichen Risiken untersucht. Die dadurch identifizierten Schlüsselrisiken und die damit einhergehenden Schlüsselkontrollen werden in einer Datenbank bei der Direct Line Versicherung AG erfasst. Anschließend werden sie bewertet sowie mithilfe von Risikoindikatoren überwacht und gesteuert.

Hiernach werden die Ergebnisse der RBS Insurance zugeleitet, die sie wiederum konsolidiert an die RBS Group weitergibt und in einen Gesamtkonzern-Risikobericht überführt.

Zur Unterstützung der Bedeutung des Risikomanagements für die Direct Line Versicherung AG wurde bereits im Jahr 2004 die Position des Risk-Managers im Unternehmen geschaffen. Der Risk-Manager ist für die Konzeption, Weiterentwicklung und Überwachung der Risikomanagement- und Risikokontrollsysteme verantwortlich, führt Prüfungen in allen Unternehmensbereichen durch und erarbeitet fortlaufend Maßnahmen zur Verbesserung der internen Kontrollen.

Das interne Kontrollsystem besteht aus einer Vielzahl von Planungs-, Reporting- und Controllinginstrumenten. Folgende Risikokategorien werden hierbei abgedeckt: versicherungstechnisches Risiko, Marktrisiko, Kreditrisiko, operationelles Risiko, Liquiditätsrisiko, Konzentrationsrisiko, strategisches Risiko, Reputationsrisiko. Das interne Risikoberichtssystem warnt so frühzeitig vor neuen Risiken und Kontrollschwächen und gibt Aufschluss über deren mögliche Auswirkungen.

Unter Beachtung von Risikoreduzierung und Risikokostenoptimierung werden Maßnahmen geplant, durch die nicht akzeptierte Unternehmensrisiken vermieden, reduziert oder abgewälzt werden. Die Akzeptanz von Unternehmensrisiken erfolgt über transparente und bewusste Entscheidungsprozesse. Neben monatlichen Berichten sind unternehmensweite Überwachungsprozesse implementiert. So stellt die Direct Line Versicherung AG sicher, dass bei existenzgefährdenden und imageschädigenden Veränderungen von Risiken umgehend Ad-hoc-Meldungen erfolgen und Gegenmaßnahmen initiiert werden können.

Neben der qualitativen Analyse von Risiken erfolgte im Jahr 2010 auch eine umfangreiche quantitative Bewertung unter Verwendung des Standardmodells (QIS5) zur Berechnung des Risikokapitalbedarfes. Dabei wurde festgestellt, dass eine erhebliche Überdeckung des geforderten Risikokapitals vorliegt. Die Kapitalanforderungen wurden danach mit Szenarien (ceteris paribus) auf ihre Reagibilität untersucht. Dabei konnte festgestellt werden, dass die Anforderungen an das Kapital auch dann erfüllt sind, wenn externe oder interne Faktoren sich in erheblichem Maß ändern.

Organisatorisch besteht die Risikomanagementfunktion bei der Direct Line Versicherung AG aus den folgenden Elementen: dem zentralen Risikomanagement, den dezentralen Risikokoordinatoren

der jeweiligen Bereiche, dem Controlling, dem verantwortlichen Aktuar, dem Investmentkomitee und dem Risikokomitee.

### Versicherungstechnisches Risiko

Dieses Risiko besteht für die Direct Line Versicherung AG vor allem dann, wenn heute festgelegte Prämien den zukünftigen Schadenentwicklungen nicht entsprechen und damit die geplanten Geschäftsergebnisse nicht erreicht werden können.

Zur Vermeidung dieses Risikos verfolgt die Gesellschaft vor allem eine ertragsorientierte Zeichnungspolitik. Die Basis der Prämienkalkulationen ist ausschließlich aktuariell ausgerichtet. Laufende Beobachtungen der erreichten Standards helfen, diese Kalkulationen auch zu kontrollieren. Das implementierte Steuerungssystem analysiert und vergleicht relevante Ist-Werte mit den Planwerten,

um Abweichungen so schnell wie möglich zu erkennen. Grundsätzlich sollen die Schadenreserven immer auskömmlich sein und dem gesamten Schadenrisiko entsprechen. Dies wird außer durch eigene aktuarielle Analysen auch durch unabhängige Dritte bestätigt. Zusätzlich und zur Abdeckung von unerwarteten Großschäden hat die Gesellschaft Rückversicherungsverträge abgeschlossen. Damit begegnet die Direct Line Versicherung AG dem Zufallsrisiko.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Netto-Schadenquoten und Abwicklungsergebnisse seit 2002. Hieraus wird erkennbar, dass der noch relativ kleine, im Zeitablauf aber stark gewachsene Versicherungsbestand der Direct Line Versicherung AG noch hohe und volatile Schadenquoten aufweist.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Netto-Schadenquoten (in % der verdienten Beiträge)	101,9	107,2	117,7	102,6	99,4	87,9	92,4	93,0	<b>90,4</b>
Netto-Abwicklungsergebnis (in % der Eingangsrückstellung)	6,4	14,4	12,3	14,2	17,4	18,1	20,6	19,1	<b>18,3</b>

### Risiken aus dem Ausfall von Forderungen aus dem Versicherungsgeschäft

Forderungen aus dem Versicherungsgeschäft bestehen für die Direct Line Versicherung AG gegenüber Versicherungsnehmern und Rückversicherern.

Der Forderungsbestand aus dem Bereich der Versicherungsnehmer beträgt nach Abzug von Einzel- und Pauschalwertberichtigungen 8,1 Millionen Euro (Vorjahr: 7,9 Millionen Euro). Von den Forderungen waren 0,5 Millionen Euro (Vorjahr: 0,6 Millionen Euro) älter als 90 Tage, dies entspricht einer Quote von 0,3 % der gebuchten Bruttobeiträge.

Für das passive Rückversicherungsgeschäft legt die Direct Line Versicherung AG Wert auf die Professionalität, Qualität und Finanzkraft unserer Rückversicherungspartner. Das Rating dieser Partner muss nach der Definition von Standard & Poor's mindestens A betragen. Ausfälle sind bislang nicht aufgetreten.

### Risiken aus Kapitalanlagen

Zunächst dienen die Kapitalanlagen der Deckung der zukünftigen Leistungsversprechen gegenüber den Kunden. Zusätzlich stellen sie dank sicherer Anlagen einen stabilen Einkommensanteil. Professionelles Kapitalanlagemanagement soll diese Versprechen auch zukünftig absichern, unabhängig davon, wie die Kapitalmarktbedingungen sich entwickeln. Im Rahmen dieses Managements sind Unternehmen wie die Direct Line Versicherung AG dem Marktpreisrisiko, das sich als Zinsänderungs- oder Kursrisiko zeigt, dem Bonitätsrisiko sowie dem Liquiditätsrisiko ausgesetzt.

Das Marktpreisrisiko umfasst hierbei die Wertänderungsmöglichkeiten einer Anlage als Resultat konjunktureller oder markttechnischer Änderungen. In der Folge ergibt sich ein Zinsänderungs- und Kursrisiko. Die Direct Line Versicherung AG besitzt – wie bereits in der Vergangenheit – keine Aktien, sondern nur festverzinsliche Wertpapiere. Deren Zinsänderungsrisiko quantifizieren wir mithilfe von Zinsänderungsszenarien und führen regelmäßige BaFin-Stresstests durch.

Um eventuelle Bonitätsrisiken auszuschließen, achtet die Direct Line Versicherung AG bei Neuanlagen streng auf externe Ratings der



Agenturen Standard & Poor's und Moody's. Bei einer Neuanlage gelten Ratings schlechter als A als Ausschlusskriterium. Zusätzlich wurde im Jahr 2010 die Streuung mit Blick auf das Branchen- bzw. das einzelne Adressrisiko erhöht.

Zum Bilanzstichtag waren 42 % (Vorjahr: 50 %) des Wertpapierbestandes mit AAA bewertet. Nur bei 13 % der gesamten Kapitalanlagen war das Rating schlechter als A. Die von der Gesellschaft gehaltenen Festgelder unterliegen zu 100 % der Einlagensicherung. Im Übrigen entsprechen die Kapitalanlagen der Direct Line Versicherung AG den aufsichtsrechtlichen Vorschriften zur Mischung und Streuung.

Zur Beschränkung des Liquiditätsrisikos weisen die Anlagen der Gesellschaft eine hohe Fungibilität auf und orientieren sich an den geplanten Ein- und Auszahlungsströmen. Im Rahmen der Budgetplanung wird dieser zukünftige Cashflow berücksichtigt. Die Anlagen tragen dabei auch der eher kurzfristigen Natur unseres Geschäftes Rechnung. Zum Jahresende betrug die durchschnittliche Restlaufzeit unseres Kapitalanlagebestandes 2,49 Jahre (Vorjahr: 2,43 Jahre).

Fremdwährungsanlagen wurden nicht getätigt, so dass den damit einhergehenden Wechselkursrisiken keine Bedeutung zukommt.

### **Operationale Risiken**

Unter operationalen Risiken versteht man die organisationsbedingten Risiken aufgrund menschlichen und/oder technischen Versagens, der externen Einflüsse sowie der rechtlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten oder Veränderungen des Marktes. Zur Gewährleistung der größtmöglichen Sicherheit und zur Absicherung störungsfreier Arbeitsabläufe werden die Kenngrößen der Entwicklung des Unternehmens mit geeigneten Controllingmaßnahmen kontinuierlich und zeitnah überprüft. Auch im Bereich der operationalen Risiken können so Abweichungen frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen rechtzeitig eingeleitet werden.

Zur Minimierung der betrieblichen Risiken durch mögliches menschliches Fehlverhalten wurden entsprechende Vollmachts-, Berechtigungs- und Freigaberegulungen eingeführt. Zusätzlich gelten bei der Direct Line Versicherung AG das Vieraugenprinzip und die Funktionstrennung, wo immer es möglich ist. Systematische und Ad-hoc-Stichprobenanalysen sollen darüber hinaus helfen, Fehler zu erkennen und zukünftig zu vermeiden. Die hieraus abzuleitenden Maßnahmen tragen kontinuierlich zur Verfeinerung des Risikomanagements bei.

Gemeinsam mit der Muttergesellschaft und auf der Grundlage der dort üblichen Sicherheitsstandards konnten neue Erfahrungen für einen effektiveren Schutz vor Betriebsunterbrechungen und Katastrophenfällen gewonnen werden. Dazu gehört es auch, im Katastrophenfall mithilfe eines Notfallplanes einen Notbetrieb aufzubauen, damit so schnell wie möglich zu einem normalen Geschäftsbetrieb zurückgekehrt werden kann. Von besonders hohem Wert für die Direct Line Versicherung AG ist die gesamte IT-Infrastruktur, für die professionelle Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden. Gerade für das im Internetzeitalter besonders wichtige Firmennetzwerk greifen spezielle Schutzmaßnahmen, wie z. B. die Installation von Firewalls und Anti-Viren-Systemen. Dadurch soll der nicht autorisierte Zugriff auf sensitive Daten, Informationen und IT-Systeme möglichst ausgeschlossen werden. Ein weiterer wichtiger Bestandteil unseres Sicherheitssystems ist die systematische und vollständige Erstellung und Sicherung unserer Datenbestände und deren Auslagerung.

Die für den Internetauftritt der Direct Line Versicherung AG notwendigen Webserver werden professionell durch Firewalls und permanentes Monitoring abgesichert. Gleiches gilt für die Übertragung von Kundendaten. Für deren Übertragung zum Webserver nutzt die Gesellschaft modernste Verschlüsselungstechnik. Zur Absicherung einer hohen Verfügbarkeit des Internetauftritts wurde die zugehörige IT-Infrastruktur im Jahr 2010 vollständig überarbeitet und auf den aktuellsten technischen Stand gebracht. Die Serverstrukturen sind parallel ausgelegt und sichern die jederzeitige Verfügbarkeit auch bei hohen Belastungen sowie beim Ausfall einzelner Komponenten. Nicht zuletzt werden alle Mitarbeiter mit einer Internet-Zugangsberechtigung regelmäßig mit den damit einhergehenden besonderen Risiken vertraut gemacht und durch unseren Datenschutzbeauftragten geschult.

### **Gesamteinschätzung**

Die Beurteilung der versicherungstechnischen Risiken, der Risiken aus Kapitalanlagen und Forderungen sowie der operationalen Risiken führt zu der Gesamteinschätzung, dass zurzeit keine Entwicklungen erkennbar sind, die die Existenz und den Bestand der Direct Line Versicherung AG gefährden könnten.

Die Solvabilität war im Geschäftsjahr und zum Bilanzstichtag erfüllt. Die für die Solvabilität zur Verfügung stehenden Eigenmittel in Höhe von 52 Millionen Euro überstiegen die zu bedeckende Solvabilitätsspanne von 20,3 Millionen Euro (Vorjahr: 17,2 Millionen Euro) um mehr als das Doppelte. Die Solvabilität ist somit auch zukünftig sichergestellt. Die stillen Reserven sind hierbei nicht mit eingerechnet.

## Ausblick

- Positives Wachstum setzt sich leicht abgeschwächt fort
- Deutschland erwartet 2,3 % Wachstum
- Private Konsumnachfrage wächst
- Keine signifikanten Marktpulse zu erwarten
- Direct Line setzt Erfolgskurs im Jahr 2011 fort

Das erfreuliche hohe Wachstum der weltweiten Wirtschaftsleistung im Jahr 2010 wird sich nach Einschätzung der EU-Kommission 2011 leicht abgeschwächt fortsetzen. Dabei ist davon auszugehen, dass nicht die Industrieländer die Wachstumsimpulse setzen, sondern die aufstrebenden Volkswirtschaften. Insgesamt wird ein weltweites Wirtschaftswachstum von 3,9 % prognostiziert.

Für Deutschland geht die Bundesregierung in ihrem Jahreswirtschaftsbericht von einem Wachstum von 2,3 % aus. Diese Erwartung liegt damit über dem durchschnittlich prognostizierten Wachstum der Europäischen Union. Die Verringerung gegenüber dem Wachstum 2010 erklärt sich dabei aus dem kleineren Außenbeitrag (Exporte und Importe) zum Bruttoinlandsprodukt und aus einem nachlassenden Staatskonsum. Hier laufen konjunkturelle Maßnahmen aus und es wird eine Konsolidierung des Staatshaushaltes angestrebt. Positiv sind die Erwartungen zur Entwicklung der Arbeitslosigkeit. Es wird von einem Rückgang auf 7,0 % ausgegangen. Die steigende Erwerbsquote lässt in den Prognosen für das Jahr 2011 die private Konsumnachfrage wachsen.

Risiken für die wirtschaftliche Entwicklung in Deutschland ergeben sich in den nachfolgenden Bereichen. Da die deutsche Wirtschaft weiterhin sehr stark exportabhängig ist, könnte diese durch die weltwirtschaftliche Dynamik stark beeinflusst werden. Sofern die in Europa, aber auch in Japan und den USA angestrebten Konsolidierungsprozesse sowie die auslaufenden Konjunkturprogramme negative Effekte erzeugen, könnten diese leicht auf Deutschland übertragen werden. Ebenfalls problematisch würde sich eine steigende Inflationsrate auswirken, da die hieraus resultierenden höheren Zinsen zum einen die Investitionsnachfrage beeinflussen und zum anderen den Kapitalanlagebestand entwerten könnten. In diesem Zusammenhang ist natürlich zu bemerken, dass die neu zu tätigen Kapitalanlagen dann eine höhere Verzinsung ermöglichen. Durch die Struktur der Fälligkeit würden bei der Direct Line Versicherung AG 20 % der Kapitalanlagen hiervon betroffen sein.

Bei der Nachfrage nach Versicherungsprodukten in Deutschland rechnet die Direct Line Versicherung AG mit keinen außergewöhnlichen Impulsen. Zwar hat sich das Wachstum im Jahr 2010 mit 4,7 % als sehr robust erwiesen. Da dieses jedoch ohne die Lebensversicherungen mit einem Einmalbetrag weniger als 2 % betragen hätte, ist von einer verringerten Wachstumsrate im Jahr 2011 bei den gebuchten Brutto-Beiträgen auszugehen. In der Kraftfahrzeug-Versicherung ist dagegen eine Fortsetzung des leichten Anstieges der Beiträge realistisch. Die Anzahl der versicherten Fahrzeuge wird sich wieder leicht erhöhen. Es sind auch keine signifikanten Preisreduktionen zu erwarten, da sich das versicherungstechnische Ergebnis im Jahr 2010 marktweit verschlechtert hat. Des Weiteren wird von einer leichten Verbesserung der Schadenkostenquote im Jahr 2011 ausgegangen.

Vor dem Hintergrund der dargestellten gesamtwirtschaftlichen Situation und des branchenspezifischen Marktumfeldes hat sich die Direct Line Versicherung AG im bisherigen Jahresverlauf 2011 gut behauptet. So sind die Brutto-Beitragseinnahmen auch im ersten Quartal weiter leicht gewachsen. Zur Unterstützung des ertragsorientierten Wachstums geschah dies aber nicht durch eine weitere Steigerung der Neugeschäftsstückzahlen zum 1. Januar. Weiterhin positiv entwickelte sich die Bestandsfestigkeit.

Die Direct Line Versicherung AG geht weiterhin von einem stark zunehmenden Verkauf über das Internet aus. Die Gesellschaft ist hierfür sowohl über die eigene Internetseite als auch über Internetportale gut aufgestellt. Diese Entwicklung wird durch eine intensivere Nutzung des Internets als Kaufplattform gefördert. Direct Line verstärkt diesen Effekt durch eine weitere konsequente Vereinfachung ihrer Internetseiten und durch die Nutzung von Social Media und Onlinemarketing. Auch der Vertrieb über Kooperationspartner wird das Wachstum der Gesellschaft weiter unterstützen. Es wird erwartet, dass die wichtigsten Kooperationspartner, darunter das Händlernetz der Renault Nissan Deutschland AG, der PAYBACK Rabattverein e. V. und der Makler MLP AG, nennenswert zum Beitragswachstum beitragen werden. Direct Line wird darüber hinaus weitere Kooperationspartner einzubinden versuchen, wobei auch hierfür Portallösungen und Schnittstellen zu unseren Tarifrechtern im Mittelpunkt stehen.

Die Direct Line Versicherung AG stellt sich der großen Herausforderung, in einem insgesamt sehr kompetitiven Markt den eingeschlagenen Wachstumspfad weiter zu beschreiten und das im Jahr 2010 erstmals erzielte positive Ergebnis zu bestätigen. Im Fokus steht hierbei das Prämienwachstum. Frei werdende Mittel wird die

Direct Line Versicherung AG daher in den Ausbau der Vertriebswege, die Markenpräsenz und die weitere Optimierung der Prozesse investieren. Es ist das Ziel der Gesellschaft, mittels einer hohen Technologisierung der Prozesse und Abläufe zu gewährleisten, dass Marktveränderungen frühzeitig identifiziert und Wachstumschancen konsequent genutzt werden können.

Das sich verändernde Kundenverhalten sowie die wachsende Akzeptanz direkter Absatzwege stimmen Direct Line zuversichtlich, ihre Marktposition behaupten und ausbauen zu können. Strategisch heißt dies für die Gesellschaft, sich auch in der Zukunft auf die Kraftfahrzeug-Versicherung zu konzentrieren und im direkten Kundenkontakt die Prozesse weiter zu vereinfachen. Direct Line wird die Preiswürdigkeit, die Qualität und die Transparenz für ihre Kunden konsequent weiter erhöhen. Der Einsatz modernster Technologien, die Flexibilität der Vertriebswege sowie die Fokussierung auf das Kerngeschäft ermöglichen es der Direct Line Versicherung AG auch in Zukunft kostengünstigen Versicherungsschutz mit erstklassigem Service für den Kunden zu verbinden.

Gegenwärtig werden alle Anteile der Direct Line Versicherung AG von der RBS Deutschland Holdings GmbH gehalten. Als Teil des RBS Konzerns ist Direct Line jedoch indirekt von der Vorgabe der Europäischen Union betroffen, die Konzerneinheit Versicherung aus dem RBS Konzern herauszulösen. Ziel ist es, alle Versicherungsaktivitäten in einer neuen juristischen Einheit zu bündeln und so einen Börsengang oder Verkauf zu ermöglichen. Es ist daher davon auszugehen, dass sich die Eigentumsverhältnisse in den nächsten zwei Jahren ändern werden.

Teltow, 29. April 2011

**Der Vorstand**

Uwe Schumacher, Christian Paul Sooth



# BERICHT DES AUFSICHTSRATS DER DIRECT LINE VERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

Während des Berichtsjahres, das am 31. Dezember 2010 endete, hat der Aufsichtsrat die Geschäftsführung der Gesellschaft gemäß Satzung und Rechtsvorschriften geprüft, indem er sich regelmäßig vom Vorstand in Form regelmäßiger mündlicher Berichte, der Monatsberichte sowie durch die Beantwortung von Anfragen über die Lage der Gesellschaft und über wichtige Fragen der Geschäftsführung unterrichten ließ.

Im Geschäftsjahr 2010 waren Mitglieder des Aufsichtsrates mehrfach in Teltow. Der Aufsichtsrat hat dem Vorstand in einer Vielzahl von Angelegenheiten mit Rat beigestanden.

In der Aufsichtsratssitzung vom 27. Juli 2010 ernannte der Aufsichtsrat die Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2010.

In der Sitzung am 27. Juli 2010 in Teltow ließ sich der Aufsichtsrat vom Vorstand den Geschäftsverlauf bis Ende Juni 2010 sowie die Entwicklung der Schadenquote und der Kapitalausstattung erläutern. Am 08. September 2010 erteilte der Aufsichtsrat den Prüfungsauftrag an die Abschlussprüfer.

Der verantwortliche Aktuar bestätigte, dass die Deckungsrückstellungen unter Beachtung der geltenden Rechtsvorschriften berechnet worden sind.

Der Jahresabschluss und der Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010 sind unter Einbeziehung der Buchführung von der durch den Aufsichtsrat als Abschlussprüfer gewählten Deloitte & Touche GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Düsseldorf, geprüft worden. Sie hat in dem von ihr am 11. Mai 2011 erteilten uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erklärt, dass die Buchführung und der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften entsprechen, dass der Jahresabschluss 2010 unter Beachtung des Grundsatzes ordnungsgemäßer Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage vermittelt und der Lagebericht im Einklang mit dem Jahresabschluss steht.

Der Aufsichtsrat hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss und den Lagebericht sowie den Bericht der Abschlussprüfer ebenfalls geprüft.

Nach dem abschließenden Ergebnis ihrer Prüfung sind Einwände nicht zu erheben. Der Aufsichtsrat billigt daher den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2010, der damit gemäß § 172 AktG festgestellt ist.

Teltow, im Mai 2011

**Der Aufsichtsrat**  
James Brown

# BILANZ

Aktivseite (in Euro)	2010		2009	
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
I. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		4.658.057,93		6.735.078,11
<b>B. Kapitalanlagen</b>				
I. Sonstige Kapitalanlagen				
1. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	199.162.891,70		175.297.343,00	
2. Sonstige Ausleihungen				
a) Namensschuldverschreibungen	55.000.000,00		60.000.000,00	
3. Einlagen bei Kreditinstituten	26.450.473,21	280.613.364,91	36.856.108,98	272.153.451,98
<b>C. Forderungen</b>				
I. Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft an:				
1. Versicherungsnehmer	8.061.663,16		7.869.248,89	
2. Versicherungsvermittler	120.047,07		0,00	
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.044.810,65		407.719,19	
III. Sonstige Forderungen davon: verbundene Unternehmen 7.846.985,46 Euro (Vj.: 10.783.279,75 Euro )	9.059.804,21	18.286.325,09	15.722.661,00	23.999.629,08
<b>D. Sonstige Vermögensgegenstände</b>				
I. Sachanlagen und Vorräte	2.566.194,28		2.161.362,50	
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand	146.228,70	2.712.422,98	2.189.230,50	4.350.593,00
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>				
I. Abgegrenzte Zinsen und Mieten	5.860.304,62		5.268.174,91	
II. Sonstige Rechnungsabgrenzungsposten	418.111,14	6.278.415,76	408.834,46	5.677.009,37
<b>Summe der Aktiva</b>		<b>312.548.586,67</b>		<b>312.915.761,54</b>

Passivseite (in Euro)	2010			2009	
<b>A. Eigenkapital</b>					
I. Gezeichnetes Kapital	29.145.000,00			29.145.000,00	
II. Kapitalrücklage	27.527.428,27			27.527.428,27	
	56.672.428,27			56.672.428,27	
<b>B. Versicherungstechnische Rückstellungen</b>					
I. Beitragsüberträge					
1. Bruttobetrag	28.905.795,84			27.695.414,19	
II. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle					
1. Bruttobetrag	166.693.344,82			169.105.280,82	
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	25.683.496,74	141.009.848,08		29.437.606,88	
III. Schwankungsrückstellung und ähnliche Rückstellungen	72.291.162,87			69.423.066,61	
IV. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen					
1. Bruttobetrag	791.599,11			647.603,94	
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	158.798,88	632.800,23	242.839.607,02	150.527,64	237.283.231,04
<b>C. Andere Rückstellungen</b>					
I. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	1.011.529,00			750.337,00	
II. Steuerrückstellungen	22.000,00			22.000,00	
III. Sonstige Rückstellungen	4.274.620,51	5.308.149,51		6.349.223,72	7.121.560,72
<b>D. Andere Verbindlichkeiten</b>					
I. Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft gegenüber:					
1. Versicherungsnehmern	956.176,10			1.888.681,29	
II. Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.109.008,57			1.063.159,84	
III. Sonstige Verbindlichkeiten davon: aus Steuern 3.500.660,72 Euro (Vj.: 3.135.365,52 Euro ) davon: verbundene Unternehmen 704.702,73 Euro (Vj.: 0 Euro)	5.663.217,20	7.728.401,87		8.886.700,38	11.838.541,51
<b>Summe der Passiva</b>	<b>312.548.586,67</b>			<b>312.915.761,54</b>	

Es wird bestätigt, dass die in der Bilanz unter Posten B.II. der Passiva eingestellte Deckungsrückstellung unter Beachtung von § 341 g HGB sowie der aufgrund des § 65 Abs. 1 VAG erlassenen Rechtsverordnung berechnet worden ist.

# GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

Posten (in Euro)	2010		2009
<b>I. Versicherungstechnische Rechnung</b>			
1. Verdiente Beiträge für eigene Rechnung			
a) Gebuchte Bruttobeiträge	150.594.525,21		141.066.959,21
b) Abgegebene Rückversicherungsbeiträge	42.574.053,78		50.513.611,11
c) Veränderung der Bruttobeitragsüberträge	1.210.381,65		723.563,60
		106.810.089,78	89.829.784,50
2. Technischer Zinsertrag für eigene Rechnung		29.601,20	30.885,21
3. Sonstige versicherungstechnische Erträge für eigene Rechnung		136.949,19	93.183,24
4. Aufwendungen für Versicherungsfälle für eigene Rechnung			
a) Zahlungen für Versicherungsfälle			
aa) Bruttobetrag	116.118.020,65		106.607.242,04
bb) Anteil der Rückversicherer	20.854.323,17	95.263.697,48	24.539.225,68
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle			
aa) Bruttobetrag	-2.411.936,00		-1.563.632,50
bb) Anteil der Rückversicherer	-3.754.110,14	1.342.174,14	-3.040.099,05
		96.605.871,62	83.544.482,91
5. Veränderung der sonstigen versicherungstechnischen Netto-Rückstellungen		135.723,93	65.690,54
6. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb für eigene Rechnung			
a) Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb	36.381.980,60		40.072.685,41
b) davon ab: erhaltene Provisionen und Gewinnbeteiligungen aus dem in Rückdeckung gegebenen Versicherungsgeschäft	18.029.730,26	18.352.250,34	22.277.993,92
7. Zwischensumme		-8.117.205,72	-11.451.011,99
8. Veränderung der Schwankungsrückstellung und ähnlicher Rückstellungen		-2.868.096,26	-6.734.292,99
9. Versicherungstechnisches Ergebnis für eigene Rechnung		<b>-10.985.301,98</b>	<b>-18.185.304,98</b>



Posten (in Euro)	2010	2009
<b>II. Nichtversicherungstechnische Rechnung</b>		
1. Erträge aus Kapitalanlagen		
a) Erträge aus anderen Kapitalanlagen	9.909.053,36	9.715.587,13
b) Erträge aus Zuschreibungen	1.215.000,00	4.831.579,00
c) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	3.364.323,50	837.355,00
	14.488.376,86	15.384.521,13
2. Aufwendungen für Kapitalanlagen		
a) Aufwendungen für die Verwaltung von Kapitalanlagen, Zinsaufwendungen und sonstige Aufwendungen für die Kapitalanlagen	114.787,83	77.390,86
b) Abschreibungen auf Kapitalanlagen	1.126.082,82	761.250,00
c) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	91.732,00	10.500,00
	1.332.602,65	849.140,86
3. Technischer Zinsertrag	-29.601,20	-30.885,21
4. Sonstige Erträge	1.450.057,61	1.527.797,16
5. Sonstige Aufwendungen	2.770.805,18	2.531.903,01
6. Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit	820.123,46	-4.684.915,77
7. Außerordentliche Aufwendungen	112.566,00	0,00
8. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	0,00	0,00
9. Sonstige Steuern	2.854,73	2.905,32
10. Erträge aus Verlustübernahme	0,00	4.687.821,09
11. Auf Grund einer Gewinnngemeinschaft, eines Gewinnabführungs- oder eines Teilgewinnabführungsvertrages abgeführte Gewinne	704.702,73	0,00
12. Jahresfehlbetrag	0,00	0,00

# ANHANG

## Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der vorliegende Jahresabschluss und der Lagebericht sind nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB), des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG), des Aktiengesetzes (AktG) und der Verordnung über die Rechnungslegung von Versicherungsunternehmen (RechVersV) aufgestellt. Es wurde von dem in den Übergangsvorschriften zum BilMoG enthaltenen Wahlrecht Gebrauch gemacht, die Vorjahreswerte nicht anzupassen.

Die auf den vorhergehenden Jahresabschluss angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden wurden beibehalten, soweit Anforderungen durch das BilMoG dies zuließen.

Die immateriellen Vermögensgegenstände wurden mit den Anschaffungskosten, vermindert um Abschreibungen entsprechend der voraussichtlichen Nutzungsdauer, erfasst. Die Abschreibungsdauer beträgt max. fünf Jahre. Die Anschaffungskosten der immateriellen Vermögensgegenstände wurden um den Zuschuss der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ des Landes Brandenburg vermindert. Der größte Einzelposten bei den immateriellen Vermögensgegenständen betrifft mit 4,3 Millionen Euro die verbliebenen Anschaffungskosten aus der Bestandsübernahme der ONTOS Versicherung AG. Da der Bestand einer degressiven Kundenabwanderung unterliegt, wurde eine degressive Abschreibung über sechs Jahre gewählt. Der aktivierte Betrag wurde in einem Werthaltigkeitstest nachgewiesen.

Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere wurden nach dem für das Umlaufvermögen geltenden Niederstwertprinzip zu Anschaffungskosten oder niedrigeren Börsenkursen und Namensschuldverschreibungen zum Nominalwert bewertet. Zuschreibungen aufgrund des Wertaufholungsgebots (§ 253 Abs. 5 HGB) wurden beachtet. Die Zeitwerte (§§ 54, 56 RechVersV) wurden entsprechend den Börsenkursen zum Bilanzstichtag bzw. den entsprechenden Zinsstrukturkurven ermittelt.

Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft, Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft und sonstige Forderungen wurden zum Nennbetrag bewertet.

Bei den Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft wurden erkennbare Einzelrisiken durch Wertberichtigungen berücksichtigt. Dem allgemeinen Kreditrisiko wurde durch die gebildeten Pauschalwertberichtigungen Rechnung getragen.

Die Sachanlagen wurden mit den Anschaffungskosten aktiviert und um zulässige Abschreibungen vermindert. Die Abschreibungen erfolgten nach der linearen Methode. Die Nutzungsdauer beträgt drei bis zehn Jahre. Geringwertige Wirtschaftsgüter wurden seit dem 01.01.2008 über fünf Jahre abgeschrieben.

Geringwertige Wirtschaftsgüter im Wert zwischen 150 Euro und 1.000 Euro werden im Jahr des Zugangs in einem Sammelposten aktiviert und über eine normierte Nutzungsdauer von fünf Jahren linear abgeschrieben.

Die Einlagen bei Kreditinstituten und die laufenden Guthaben bei Kreditinstituten wurden zum Nennwert bewertet.

Bei den unter abgegrenzten Zinsen und Mieten ausgewiesenen Beträgen handelt es sich um Zinsen, die erst nach dem Bilanzstichtag fällig werden. Sie sind zu Nominalwerten angesetzt. Dies gilt auch für die sonstigen Rechnungsabgrenzungsposten, die u. a. im Voraus gezahlte Miet- und Leasinggebühren enthalten.

Die Beitragsüberträge wurden einzelvertraglich auf Basis von 365 Tagen errechnet.

Die Schadenrückstellungen wurden für alle bekannten Schäden individuell ermittelt. Für noch nicht bekannte Schadenereignisse wurde eine Pauschalreserve gebildet, die nach der Schadenerfahrung unter Berücksichtigung der zeitlichen Differenz zwischen Schadenereignis und Schadenmeldung berechnet wurde.

Die Bildung der Teilschadenrückstellung für bekannte Versicherungsfälle erfolgt nach der Methode des so genannten Anticipated-Settlement-Day. Danach werden bis zum Zeitpunkt der abschließenden Regulierung erwartete Entschädigungen in voller Höhe, d. h. unverrentet, zurückgestellt. Anerkannte Rentenfälle werden unter Verwendung der DAV-Sterbetafel 2006 HUR mit dem geltenden Höchstzinssatz von 2,75 % bei Schadeneintritt diskontiert. Die Teilschadenrückstellung für interne Schadenregulierungskosten wurde gemäß den steuerlichen Vorschriften (Koordinierter Ländererlass vom 02.02.1973) gebildet.

Die Schwankungsrückstellung wurde gemäß § 341 h HGB in Verbindung mit § 29 RechVersV, der Anlage zu § 29 RechVersV und der erteilten Genehmigung der BaFin für die Anwendung eines reduzierten Beobachtungszeitraumes ermittelt.

Der Bemessung der Stornorückstellung wurden Erfahrungswerte zugrunde gelegt.

Die Anteile der Rückversicherer an den Bruttorekstellungen wurden entsprechend den Verträgen mit den Rückversicherern ermittelt.

Die Änderungen durch das Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz betrafen schwerpunktmäßig den Bereich der Pensionsrückstellungen und der sonstigen Rückstellungen.

Die Bewertung der Pensionsrückstellung erfolgt nach den Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck mit dem von der Deutschen Bundesbank bekannt gegebenen Rechnungszinssatz von 5,15 %.

Für den Einkommenstrend wurden ein Zinssatz von 3,0 % p. a. und ein Rententrend von 2,0 % p. a. angenommen. Die Bewertung erfolgte nach der Projected-Unit-Credit-Methode.

Die sonstigen Rückstellungen wurden in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages angesetzt. Rückstellungen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr wurden mit dem ihrer Restlaufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Jahre abgezinst.

Die Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft, die Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft und die sonstigen Verbindlichkeiten wurden mit dem Erfüllungsbetrag bewertet.

## Angaben zu den Aktiva

### Entwicklung der Aktivposten A und B im Geschäftsjahr 2010

Aktivposten (in Tausend Euro)	Bilanzwerte Vorjahr	Zugänge	Abgänge	Zuschreibungen	Abschreibungen	Bilanzwerte Geschäftsjahr
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>						
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten.	6.735	173	0	0	2.250	4.658
2. Summe A	6.735	173	0	0	2.250	4.658
<b>B. Kapitalanlagen</b>						
I. Sonstige Kapitalanlagen						
1. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	175.297	96.612	72.835	1.215	1.126	199.163
2. Sonstige Ausleihungen a.) Namensschuldverschreibungen	60.000	0	5.000	0	0	55.000
3. Einlagen bei Kreditinstituten	36.856	0	10.406	0	0	26.450
4. Summe B	272.153	96.612	88.241	1.215	1.126	280.613
<b>Insgesamt</b>	<b>278.888</b>	<b>96.785</b>	<b>88.241</b>	<b>1.215</b>	<b>3.376</b>	<b>285.271</b>

Der Zeitwert (Börsenkurs zum Jahresende) der zu Anschaffungskosten bewerteten Inhaberschuldverschreibungen beträgt zum Stichtag 201.571 Tausend Euro (Vorjahr: 180.372 Tausend Euro). Der Zeitwert der zum Nennwert bilanzierten Namensschuldverschreibungen beträgt zum Stichtag 56.822 Tausend Euro (Vorjahr: 61.907 Tausend Euro) und wurde anhand der entsprechenden Zinsstruktur rechnerisch ermittelt. Der Zeitwert der Einlagen bei Kreditinstituten entspricht dem Buchwert.

Alle Forderungen haben, wie auch im Vorjahr, eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die Forderungen gegen verbundene Unternehmen betreffen ausschließlich die Gesellschafterin.

## Angaben zu den Passiva

### Eigenkapital

Das gezeichnete Kapital (Grundkapital) von 29.145.000 Euro ist in 582.900 Namensaktien ohne Nennbetrag eingeteilt, die die RBS Deutschland Holdings GmbH, Frankfurt am Main, hält.

### Versicherungstechnische Brutto-Rückstellungen

Versicherungszweige und -arten	Versicherungstechnische Brutto-Rückstellungen in Tausend Euro		Davon: Brutto-Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle in Tausend Euro		Davon: Schwankungsrückstellung und ähnliche Rückstellungen in Tausend Euro	
	GJ	VJ	GJ	VJ	GJ	VJ
Kraftfahrtunfallversicherung	65	173	12	11	0	98
Kraftfahrt-Haftpflichtversicherung	223.058	226.474	156.766	160.438	46.863	47.368
Sonstige Fahrzeugversicherungen	44.583	39.595	9.352	8.354	25.368	21.958
Beistandsleistungen	408	299	163	115	60	0
Rechtsschutzversicherung	443	240	354	156	0	0
Privathaftpflicht	125	90	46	31	0	0
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>268.682</b>	<b>266.871</b>	<b>166.693</b>	<b>169.105</b>	<b>72.291</b>	<b>69.424</b>

### Pensionsrückstellungen

Für ausgeschiedene Vorstandsmitglieder bestehen Anwartschaften in Höhe von 360.387 Euro.

### Sonstige Rückstellungen

Sonstige Rückstellungen (in Euro)	2010	2009
Berufsgenossenschaft/Schwerbehindertenabgabe	71.052,99	85.755,72
Urlaubsrückstellung und Boni	629.301,22	682.511,00
Rückstellung für Publizität, Abschlusskosten und Steuerberatung	260.713,20	273.455,32
Rückstellung für Rechtsstreitigkeiten	87.721,84	22.500,00
Rückstellung für ausstehende Rechnungen	3.225.831,26	5.285.001,68
<b>Gesamt</b>	<b>4.274.620,51</b>	<b>6.349.223,72</b>

## Sonstige Haftungsverhältnisse

Es bestehen keine Bürgschaften und Wechselverbindlichkeiten.

Wir sind Mitglied im Verein „Verkehrsofferhilfe e.V.“. Damit sind wir zusammen mit den anderen Mitgliedern verpflichtet, dem Verein die erforderlichen Mittel zur Erreichung des Vereinszwecks zur Verfügung zu stellen. Die jeweiligen Beiträge richten sich nach dem jeweiligen Anteil an den Gesamtbeiträgen des Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherungsgeschäftes im vorletzten Kalenderjahr.

Für indirekte Versorgungszusagen über eine Unterstützungskasse besteht eine Subsidiärhaftung. Diesem Risiko wurde bei der Bemessung der Pensionsrückstellung zum Stichtag Rechnung getragen.

## Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

Gebuchte Bruttobeiträge (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	228.130,05	249.921,85
Privathaftpflicht	178.086,20	159.629,63
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	100.045.494,67	94.951.095,30
Sonstige Fahrzeugversicherungen	48.902.332,40	44.569.691,32
Rechtsschutzversicherung	211.691,73	194.361,80
Beistandsleistungen	1.028.790,16	942.259,31
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>150.594.525,21</b>	<b>141.066.959,21</b>

Verdiente Bruttobeiträge (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	239.143,86	256.641,69
Privathaftpflicht	170.668,63	144.426,76
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	99.408.135,79	94.904.200,73
Sonstige Fahrzeugversicherungen	48.329.949,54	43.908.918,88
Rechtsschutzversicherung	207.510,76	188.946,39
Beistandsleistungen	1.028.734,98	940.261,16
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>149.384.143,56</b>	<b>140.343.395,61</b>

Verdiente Nettobeiträge (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	239.143,86	256.641,69
Privathaftpflicht	13.133,73	7.885,35
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	58.146.541,44	46.493.377,95
Sonstige Fahrzeugversicherungen	47.682.848,14	43.290.921,54
Rechtsschutzversicherung	2.116,33	193,02
Beistandsleistungen	726.306,28	-219.235,05
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>106.810.089,78</b>	<b>89.829.784,50</b>

#### Technischer Zinsertrag für eigene Rechnung

Unter Verwendung eines durchschnittlichen Zinssatzes von 2,43 % wird ein Teil der Kapitalanlageerträge von der nichtversicherungstechnischen Rechnung in die versicherungstechnische Rechnung umgegliedert.

Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	1.032,32	-142.505,01
Privathaftpflicht	80.621,34	63.092,81
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	66.938.180,80	62.874.768,11
Sonstige Fahrzeugversicherungen	45.738.229,35	41.494.212,19
Rechtsschutzversicherung	299.133,40	165.510,34
Beistandsleistungen	648.887,44	588.531,10
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>113.706.084,65</b>	<b>105.043.609,54</b>

In den versicherungstechnischen Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle sind die gesunkenen Abwicklungsgewinne in Höhe von 18,3 % (Vorjahr: 19,1 %) der Eingangsrückstellungen enthalten, die auf die vorsichtige Reservierungspolitik der vergangenen Jahre zurückzuführen sind.

Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	142.059,39	98.570,78
Privathaftpflicht	64.213,57	53.557,42
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	22.995.266,87	27.126.501,93
Sonstige Fahrzeugversicherungen	12.300.186,33	12.514.703,60
Rechtsschutzversicherung	63.393,19	58.183,01
Beistandsleistungen	816.861,25	221.168,67
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>36.381.980,60</b>	<b>40.072.685,41</b>

Rückversicherungssaldo (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	0,00	0,00
Privathaftpflicht	-56.323,23	-53.462,20
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	-6.889.995,52	-5.290.088,31
Sonstige Fahrzeugversicherungen	-650.424,03	-821.317,74
Rechtsschutzversicherung	144.904,09	24.413,81
Beistandsleistungen	7.728,20	-596.036,12
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>-7.444.110,49</b>	<b>-6.736.490,56</b>

Versicherungstechnisches Ergebnis f. e. R (in Euro)	2010	2009
Kraftfahrtunfallversicherung	194.303,66	335.285,94
Privathaftpflicht	-30.353,80	-25.654,56
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	3.081.246,57	-1.673.776,70
Sonstige Fahrzeugversicherungen	-13.731.896,43	-16.421.913,38
Rechtsschutzversicherung	-9.950,42	-10.295,27
Beistandsleistungen	-488.651,56	-388.951,01
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>-10.985.301,98</b>	<b>-18.185.304,98</b>

Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb (in Euro)	2010	2009
Abschlussaufwendungen	29.394.834,27	33.094.960,50
Verwaltungsaufwendungen	6.987.146,33	6.977.724,91
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>36.381.980,60</b>	<b>40.072.685,41</b>

### Erträge und Aufwendungen aus Kapitalanlagen

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 14,5 Millionen Euro (Vorjahr: 15,4 Millionen Euro) Erträge aus Kapitalanlagen erzielt. Die Aufwendungen für Kapitalanlagen betragen insgesamt 1,3 Millionen Euro (Vorjahr: 0,8 Millionen Euro), so dass sich per Saldo das Kapitalanlageergebnis auf 13,2 Millionen Euro (Vorjahr: 14,6 Millionen Euro) belief.

## Sonstige Aufwendungen

Die sonstigen Aufwendungen betreffen im Wesentlichen das Unternehmen als Ganzes.

Provisionen und sonstige Bezüge der Versicherungsvertreter, Personalaufwendungen (in Tausend Euro)	2010	2009
Provisionen jeglicher Art der Versicherungsvertreter im Sinne des § 92 HGB für das selbst abgeschlossene Versicherungsgeschäft	73	0
Löhne und Gehälter	12.738	11.915
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Unterstützung	2.197	2.015
Aufwendungen für Altersversorgung	268	96
<b>Aufwendungen insgesamt</b>	<b>15.276</b>	<b>14.026</b>

## Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit

Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit schließt mit einem Gewinn von 0,8 Millionen Euro (Vorjahr: –4,7 Millionen Euro) ab.

## Anzahl der Versicherungsverträge

Die Bewegung des Bestandes an selbst abgeschlossenen, mindestens einjährigen Schaden- und Unfallversicherungen stellt sich im Geschäftsjahr 2010 wie folgt dar.

Versicherungsbranche und -arten	Stand 2010	Stand 2009	Veränderung	Veränderung in %
Kraftfahrtunfallversicherung	11.643	7.902	3.741	47,3
Privathaftpflicht	3.516	3.187	329	10,3
Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	413.908	381.223	32.685	8,6
Sonstige Fahrzeugversicherungen	328.869	302.964	25.905	8,6
Rechtsschutzversicherung	2.635	2.490	145	5,8
Beistandsleistungen	73.543	69.239	4.304	6,2
<b>Gesamtes Geschäft</b>	<b>834.114</b>	<b>767.005</b>	<b>67.109</b>	<b>8,7</b>

Die Gesamtzahl der bei unserem Unternehmen versicherten Fahrzeuge erhöhte sich um 8,6 % auf nunmehr 413.908. Unter Einbeziehung der angebundenen sonstigen Fahrzeugversicherungen sowie der für unser Unternehmen noch jungen Sparten Privathaftpflicht und Rechtsschutz erhöhte sich der Bestand an Versicherungsverträgen um 8,7 % auf 834.114 Verträge.



## Personal

Die Gesellschaft beschäftigte im Berichtsjahr durchschnittlich 349 (Vorjahr: 324) Angestellte.

## Sonstige Angaben

Die Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates sind unter dem Punkt Unternehmensorgane aufgeführt.

Für die angemieteten Büroräume bestanden finanzielle Verpflichtungen zum 31. Dezember 2010 in Höhe von 689,4 Tausend Euro (Vorjahr: 689,4 Tausend Euro).

Die Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Berichtsjahr keine Bezüge. Die Gesamtbezüge des Vorstandes beliefen sich auf 462 Tausend Euro (Vorjahr: 252,9 Tausend Euro). Der Pensionsrückstellung wurden 261 Tausend Euro zugeführt (Vorjahr: Zuführung in Höhe von 87 Tausend Euro). Auf die veränderte Bewertung durch das BilMoG entfallen davon 113 Tausend Euro.

Mit der Eintragung im Aktienbuch der Gesellschaft vom 27. Oktober 2004 ist die RBS Deutschland Holdings GmbH, Frankfurt am Main, die alleinige Muttergesellschaft der Direct Line Versicherung AG. Über die RBS Deutschland Holdings GmbH gehört unsere Gesellschaft zur RBS The Royal Bank of Scotland Group plc mit Verwaltungssitz Edinburgh in Großbritannien.

Die RBS Deutschland Holdings GmbH, Frankfurt am Main, hat uns mitgeteilt, dass sie eine Mehrheitsbeteiligung an unserer Gesellschaft besitzt.

Der Jahresabschluss unseres Unternehmens ist zum 31. Dezember 2010 in den übergeordneten Konzernabschluss der RBS The Royal Bank of Scotland Group plc, Edinburgh, einbezogen worden. Dieser stellt gleichzeitig den kleinsten und größten Konsolidierungskreis dar, in den die Gesellschaft einbezogen wird. Der Konzernabschluss wird im Laufe des Jahres 2011 veröffentlicht. Die Offenlegung des Konzernabschlusses erfolgt im Companies House, Edinburgh.

Teltow, 29. April 2011

### Der Vorstand

Uwe Schumacher, Christian Paul Sooth

# BESTÄTIGUNGSVERMERK DES ABSCHLUSSPRÜFERS

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Direct Line Versicherung Aktiengesellschaft, Teltow, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2010 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Satzung liegen in der Verantwortung des Vorstandes der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung gemäß § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen

des Vorstandes sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung auf Grundlage der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss der Direct Line Versicherung Aktiengesellschaft, Teltow, den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Satzung und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Düsseldorf, den 11. Mai 2011

Deloitte & Touche GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Dr. Müller / Wirtschaftsprüfer  
Höhndorf / Wirtschaftsprüfer

## **Impressum**

### **Direct Line Versicherung AG**

Rheinstraße 7a

14513 Teltow

T +49 (0)3328 / 449-0

F +49 (0)3328 / 449-310

info@directline.de

www.directline.de

### **Konzeption, Text und Gestaltung**

wirDesign Berlin Braunschweig

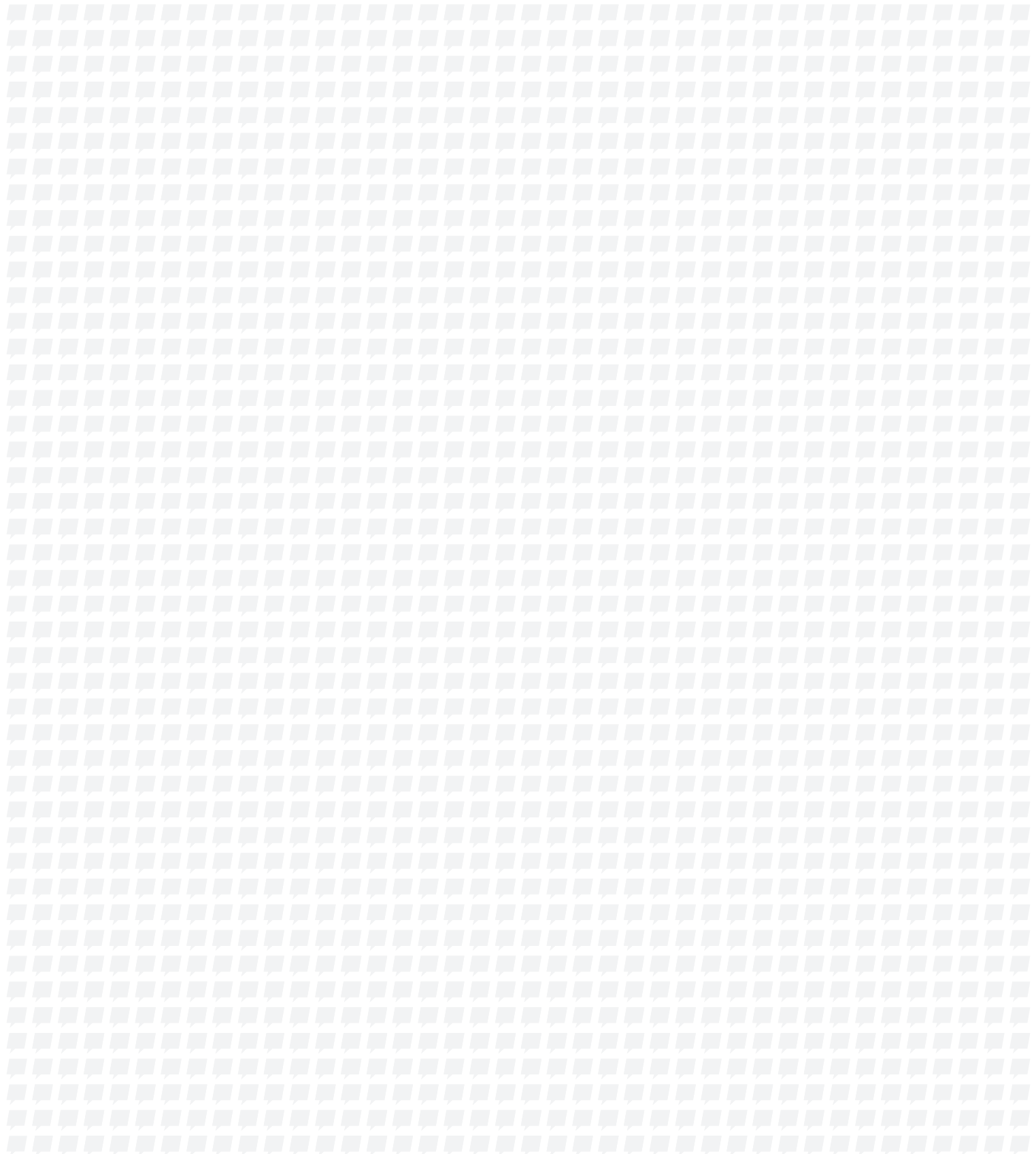
### **Bildnachweis**

fontshop

gettyimages

Oliver Mark

plainpicture



**Direct Line Versicherung AG**

Rheinstraße 7a

14513 Teltow

[www.directline.de](http://www.directline.de)